Manitoba

Annual Report 1989

Cooperative, Consumer and Corporate Affairs

90-01298/

Minister of
Cooperative, Consumer and Corporate Affairs

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

To His Honour
George Johnson
Leiutenant-Governor of Manitoba.

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of Your Honour the Annual Report of the Department of Cooperative, Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 1989.

Respectfully submitted,

Ed Connery

Honourable Ed Connery
Minister
Cooperative, Consumer
and Corporate Affairs

Manitoba

Manitoba

Deputy Minister of
Cooperative, Consumer
and Corporate Affairs

Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Honourable Ed Connery
Minister
Cooperative, Consumer & Corporate Affairs

Sir

I am pleased to submit, for your consideration, the summary of activities for Cooperative, Consumer & Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31,1989.

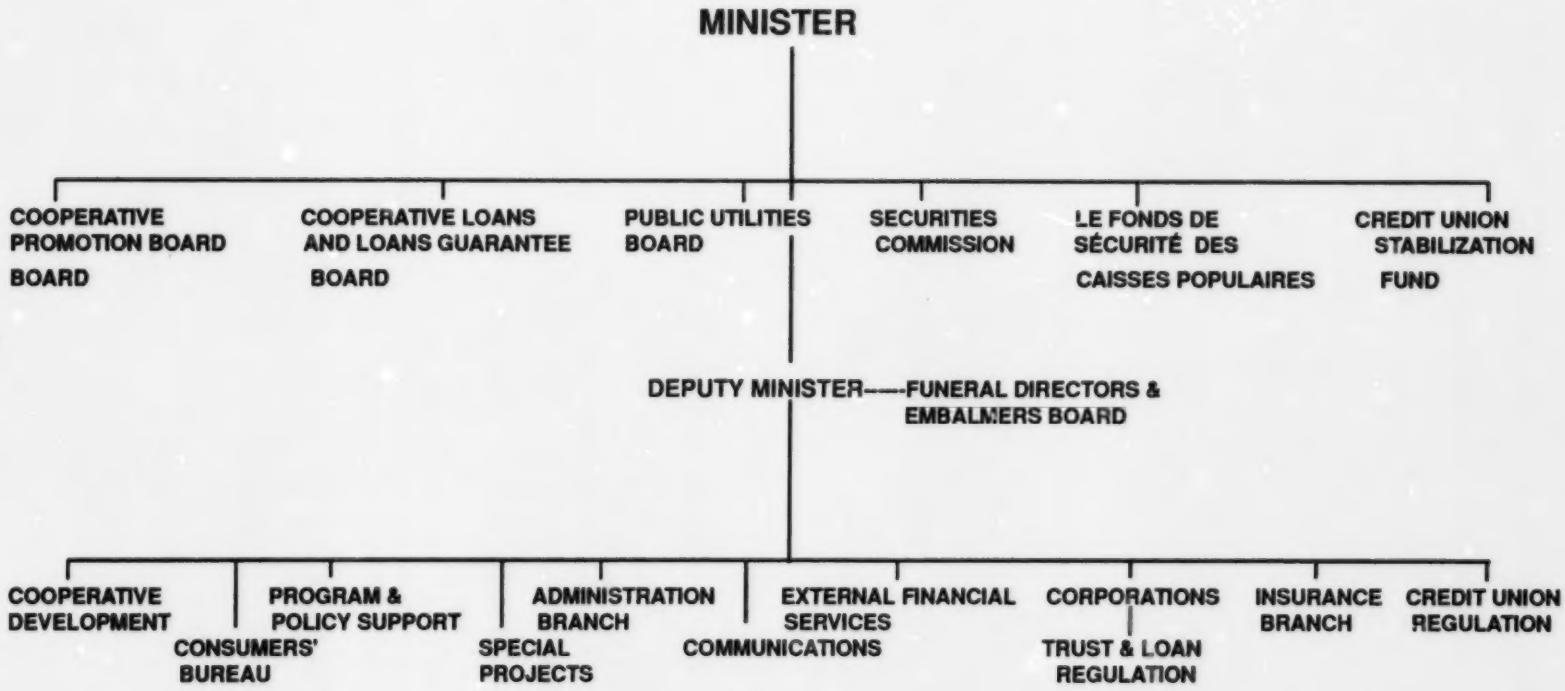
Respectfully submitted,

Don Zasada
Deputy Minister
Cooperative, Consumer & Corporate Affairs.

TABLE OF CONTENTS

Title	Page
Minister's Transmittal	3
Deputy Minister's Transmittal	5
Table of Contents	6
Organization Chart	7
Legislation Administered	8
Development Branch	
Cooperative Development	10
Regulation Branch	11
External Financial Services	12
Consumer Affairs	
Consumers' Bureau	13
Corporate Affairs	
Corporations and Business Names	20
Insurance	22
Manitoba Securities Commission	28
Public Utilities Board	30
Management and Administration	
Communications	32
Research and Planning	34
Administration	35

MANITOBA
COOPERATIVE, CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS
ORGANIZATION CHART



ROLE AND MISSION STATEMENT

The objectives of Cooperative, Consumer & Corporate Affairs are:

1• The promotion and assistance in the development and regulation of cooperatives and credit
unions as well as fulfill a broad range of social and economic needs;
2• The protection of the public; and
3• The maintenance of a marketplace in which businesses can fairly compete.

This mission strives to both improve consumer/business transactions, which in turn can foster, overall a more positive environment in the marketplace and ultimately contribute towards increased economic development, and to foster the development of cooperatives and credit unions.

It is a continuing process involving assisting consumers and businesses by mediating complaints, administering legislation, providing information to both consumers and business, and discharging responsibility for some 400 active cooperatives, credit unions and caisses populaires.

LEGISLATION ADMINISTERED

ADMINISTRATION

Manitoba Evidence Act - Parts 2 & 3

CONSUMERS' BUREAU

Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of the Public Health Act.
Charities Endorsement Act
Consumer Protection Act
Hearing Aid Act and Regulation
Personal Investigations Act

COOPERATIVE DEVELOPMENT

The Cooperatives Act
The Credit Unions and Caisses Populaires Act
The Cooperative Association Loans and Loans Guarantee Act
The Wheat Board Money Trust Act

CORPORATIONS AND BUSINESS NAMES

Business Names Registration Act
Corporations Act
Partnership Act
Religious Societies Lands Act

DEPUTY MINISTER

Embalmers' and Funeral Directors Act
Trade Practices Inquiry Act

INSURANCE

Insurance Act
Insurance Corporations Tax Act
Marine Insurance Act

MANITOBA SECURITIES COMMISSION

Commodity Futures Act
Mortgage Brokers and Mortgage Dealers Act
Real Estate Brokers Act
Securities Act

PUBLIC UTILITIES BOARD

Cemeteries Act
Prearranged Funeral Services Act
Public Utilities Board Act

DEVELOPMENT BRANCH

Cooperative Development

THE COOPERATIVE DEVELOPMENT BRANCH ADMINISTERS THE FOLLOWING:

The Cooperative Act
The Cooperative Association Loans and Loans Guarantee Act
The Wheat Board Money Trust Act
The Credit Unions and Caisse Populaire Act

Objectives

- To promote and assist in the development of new cooperative enterprises in all economic and social sectors, with particular emphasis on housing for senior citizens, employment, commercial fisheries, day care and agriculture.

- To provide post-incorporation support to new and established cooperatives including management consulting, training and operational support.

Activities

Approximately 130 projects were undertaken during the fiscal year 1988/89. Of these, 40 cooperatives have been incorporated.

These new cooperatives cover a wide range of social and economic activity. They include housing, day care, commercial fisheries, farmers' markets, employment, communication and others. The majority are housing cooperatives.More than half of which, or some 420 units, are designated for senior citizen housing. These new cooperatives create new jobs, result in investment of capital in Manitoba and in the provision of goods and services.

During the year, the Development Branch undertook the development of new programs which included Farmers' Market Cooperatives and "On or Near Site" Day Care Cooperatives. As a consequence, some 18 new farmers' markets are expected to become incorported and operational during the 1989 summer season. The On or Near Site Day Care Program is in the development stage, and it is expected that some incorporations will occur in the next fiscal year.

The Development Branch is also a member of a Federal/Provincial Committee on workers' cooperatives. This committee has developed a proposal on national strategy for the development of worker cooperatives. The proposal will be presented at the National Conference of Ministers Responsible for Cooperatives in 1989.

Operational management support, training and consulting services were provided to new and established cooperatives. This included training of members, directors and staff, policy development, revision of charter by-laws, operational planning and assistance with annual, special and board meetings.

A considerable amount of support continues to be provided to commercial fisheries located in northern and remote communities of Manitoba, where this industry very often is the major employer and the economic base of the communities.

In addition, the branch administers the affairs and the business of The Cooperative Promotion Board and The Cooperative Loans and Loans Guarantee Board. Detailed descriptions of activities of the two boards may be found in the individual reports of the boards.

The Cooperative Gas Bar Program continued in its second year of operation. The objective of lowering fuel prices in numerous remote northern communities has been achieved. The five gas bars developed in the first year of the program are all operational. The Cooperative Gas Bar Program continues to be available to all groups and communities who wish to incorporate gas bar cooperatives.

Regulation Branch

Objectives

- To provide a level of protection to members of cooperatives, credit unions and caisses populaires through the administration of the respective Acts and regulations.

- To provide a legislative regulatory framework which promotes the orderly growth and development of cooperatives, credit unions and caisses populaires in Manitoba.

Activities

The Regulation Branch carried out a number of activities in 1988/89 to meet the stated objectives of the Branch. A total of 40 new cooperatives were assisted through the incorporation process and 487 annual returns submitted by cooperatives, credit unions and caisses populaires were reviewed and filed. The branch continued to provide assistance to a number of cooperative organizations wishing to amend their articles and charter by-laws or requiring interpretations of the Act, regulations and by-laws. This was particularly applicable to credit unions and caisses populaires, which were required to submit amended articles and charter by-laws to conform to the new Credit Unions and Caisses Populaires Act proclaimed on October 15, 1987.

The Examination section of the branch conducted 11 examinations of credit unions and caisses populaires during 1988/89, focusing on loan portfolios. Examination reports reflecting the overall condition of the loan portfolios were presented to the respective boards and stabilizations funds for appropriate follow-up.

During 1988, the Credit Union Stabilization Fund assumed responsibility for examining credit unions. As a result, the department focused more on monitoring the operational results of credit unions, as well as the activities of the stabilization funds and centrals of the credit union and caisse populaire systems. The department continued to carry our examinations of caisse populaires.

External Financial Services

The role of External Financial Services is to provide financial services to the cooperative sector, its boards and the division in order to create and maintain employment, increase the number of operational cooperatives and stimulate economic growth through efficient and sound financial practices. This is accomplished through the following activities:

- independent audits are conducted and financial statements prepared for select external cooperatives;
- financial systems development;
- financial training and consultation provided to various socio-economic cooperatives;
- financial analysis and review of various data for the cooperative division, the Cooperative Loans and Loans Guarantee Board, the Employment Cooperative Program and the Cooperative Promotion Board;
- maintenance of the accounting system and investment portfolio of the Cooperative Promotion Board;
- monitoring and collection of loans/guarantees under the Cooperative Loans and Loans Guarantee Board and Employment Cooperative Program.

During the 1988/89 fiscal year, 14 northern fishing cooperatives received financial services. The total members served were 1,043. Full accounting services were provided to eleven northern fishing cooperatives. These services included the preparation of some 1,100 T4s, T4A's and T4F's, nineteen interim financial statements, 18 supplementary information statements, as well as maintenance of share registers and allocation of patronage dividends. Total sales for these cooperatives exceeded $6 million.

Eighteen independent audits and financial statements were prepared as well as corporate tax returns for various cooperatives on a request and needs basis. Accounting and financial reports were also prepared for the Cooperative Promotion Board and the Embalmers and Funeral Directors Board.

Financial consulting and training was provided to over 24 cooperatives. The range of services spanned board training on patronage allocation to bookkeepers for fishing stations. Financial systems development included stand alone accounting systems and the development of a computerized system to facilitate the processing of the fishing cooperative data where full accounting services are offered.

The department's loan portfolio provides financial assistance to cooperatives through the Employment Cooperative Program and Cooperative Association Loans and Loans Guarantee Act. It has a total loan authority of $4,270,000. During 1988/89, fifteen loans/guarantees were processed and monitored with outstanding commitments of $728,683, all of which are current and in good standing.

CONSUMER AFFAIRS

Consumers' Bureau

The Consumers' Bureau administers the following:

* Consumer Protection Act
* Personal Investigations Act
* Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulations of the Public Health Act
* Charities Endorsement Act
* Hearing Aid Act (for purposes of investigation and enforcement only)

Functions of the Consumers' Bureau:

* Supplying consumer information to buyers and sellers, borrowers and lenders;
* Providing a forum for the hearing, investigating and mediation of consumer complaints;
* Reviewing consumer complaints regarding financial transactions;
* Preparing information for prosecutions;
* Identifying issues and making recommendations for possible legislative amendments;
* Speaking to consumer, business and service organizations.

Information

The Consumers' Bureau received 51,000 telephone requests for information in the 1988/89 fiscal year, an increase of 1,000 calls over last year.

The Consumers' Bureau also relays requested information to sellers, suppliers, and lenders regarding their rights and responsibilities. This information often helps to avert Bureau involvement in disputes.

A liaison with numerous consumer oriented agencies is maintained. Regular meetings with the Better Business Bureau, Consumer and Corporate Affairs Canada and the Consumers Association of Canada allows the Bureau to keep informed of changes in the market place. Information is distributed to interested consumers and agencies.

Complaints

The number of complaints registered with the Consumers' Bureau varies from year to year. In 1988/89, 2,720 complaints were registered, an increase of about 9 percent over the previous year.

Home renovation complaints continue to be the major problem area for consumers in Manitoba. However, the number of home renovation complaints is down 14.5 percent over last year and down 25 percent from its peak in 1983/84.

Automotive complaints increased by 32 percent from the previous year. Increases in complaints have also been recorded in mail order purchases and financial transactions.

Decreases in complaints were noted in appliances and personal services.

Licensing requirements, especially bonding, remains effective in resolving a number of disputes. However, many complaints do not fall within the category of direct sales and therefore are dependent upon mediation. Of the complaints investigated by the Bureau, 76 percent were resolved satisfactorily. Consumers either obtained cash settlements or adjustments, or were provided with appropriate information.

Mediation

The majority of complaints received by the Consumers' Bureau are not covered by statutory provisions. Mediation requires the willingness of all parties in a dispute to allow the Bureau to mediate. Some examples of Consumers' Bureau mediation follow:

> The Bureau was told of two workmen who had befriended an elderly woman while performing home renovations. The two men obtained $11,500 from the woman by stating they were working to pay for university. There were no signed contracts for the "loan" and police were unsuccessful in locating the two workers. The Bureau continued its investigation of the loan and eventually located the two workers. As a result of the work of the Consumers' Bureau, repayment of the loan is now underway and charges are pending.
>
> A consumer's bank credit card and personal identification number (PIN) were stolen. Someone, other than the card owner, used the card and personal identification number to fraudulently obtain money from an automated teller machine. The amount taken exceeded 800 dollars. The bank involved claimed the consumer was negligent in caring for his card and personal identification number and was liable for the first 500 of the 800 dollars. The consumer, assuming he had no recourse, paid the amount. However, he later contacted the Consumers' Bureau to complain and inquire about his rights in this matter. The Bureau contacted the bank and expressed the opinion that the Consumer Protection Act of Manitoba provided a maximum liability of 50 dollars, in the event of charges made by an unauthorized person. The bank argued it was justified in assessing liability to the consumer by virtue of its own customer agreement which provides for the maximum liability when a card holder is negligent in safeguarding a credit card and personal identification number. The bank quoted sections of the Bank Act and court rulings from other provinces to support their claim. They argued that the transactions in dispute had been withdrawals of funds and not loans of money. The Bureau maintained its position that the credit card in question was used to obtain loans of money as evidenced by the charges on the complainant's monthly credit card statement. This meant that the complainant was protected under the province's Consumer Protection Act. The bank changed its position and credited the customer's account with the sum of 500 dollars along with overdue interest. As well, the bank waived the 50 dollar liability that could have been assessed to the complainant.

Licensing

The Consumer Protection Act allows a period of four days for a buyer to cancel a contract for goods or services bought from a direct seller. All vendors must have bonds deposited with the province as required by the Act. Where necessary, these bonds are forfeited to provide redress to consumers. During 1988/89, the bonds of two vendors were forfeited. In addition, 12 claims for a total of $11,760 were paid out to consumers out of three bonds which had been forfeited in prior years.

Some examples of complaints involving direct sales and bond claims follow:

> The Consumers' Bureau received several complaints from consumers who had contracted with a licensed vendor for the supply and installation of siding and skirting for their homes. The work specified in the contracts had not been completed properly. The vendor declared bankruptcy and failed to finish the repairs. In accordance with provisions in the Consumer Protection Act of Manitoba, the Director of the Consumers' Bureau demanded forfeiture of the contractor's bond. After a two year period of discovery, four claims totalling 5,000 dollars were paid in order to complete necessary repairs.
>
> The Consumers' Bureau handled four complaints against a vendor licenced to do home improvements. It was established that the work performed by the vendor was of poor quality. Failure of the company to correct the problems gave rise to the demand for forfeiture of the firm's penal bond by the Director of the Consumers' Bureau. After the two year discovery period, four claims totalling $3,800 were made.

Under the Act, licences of vendors, direct sellers, and collection agents may be cancelled by the Director of the Bureau where circumstances dictate, as outlined in the statutes. These actions are controls and assist immeasurably in preserving the integrity of the licensing process. In addition, the Act allows the Director to issue warnings of possible cancellation of a licence where the Director has cause to believe that a breach of the statute or of a condition of licence was committed. In 1988/89, five such warnings were issued.

The Act also provides for the refusal to grant a licence where circumstances warrant. In 1988/89, two licence applications were refused.

Enforcement

The Consumers' Bureau refers breaches of the Consumer Protection Act to the Department of the Attorney General. Although there appears to be a significant increase in the amount of cases involving breaches of the Consumer Protection Act, the breaches seem to have stemmed from the selling activities of a few individuals.

During the 1988/89 fiscal year a total of 146 charges were laid against various individuals and companies for breaches of the Act. There were also 48 charges carried over from the 1987/88 fiscal year, for a total of 194 charges handled during 1988/89. A total of 20 charges were dealt with by the courts and the disposition of these charges are as follows:

A total of 19 charges laid against various individuals/vendors for breaches of subsection 75(1) of the Act - direct selling without first having obtained a vendor licence.

Three individuals pleaded guilty to a total of 14 breaches of this subsection. Total fines of $4,500 were assessed and $825 in restitution was also ordered. Trials were held with respect to three other individuals for 5 breaches of subsection 75(1). These individuals were found guilty in all cases and total fines in the amount of $2,475 were assessed.

One charge laid against an individual for breaching section 75(2) of the Act - direct selling without having obtained a direct sellers licence. This individual pleaded guilty to breach of the Act and was fined $75.

A total of 174 charges were carried over to the 1989/90 fiscal year.

67 charges of breach of section 75(1) of the Act
98 charges of breach of section 75(2) of the Act
6 charges of breach of section 75(3) of the Act
2 charges of breach of section 81(3) of the Act
1 charge of breach of section 98(1) of the Act

As in the past, the Bureau has continued to work closely with other government departments, whether that be Federal, Provincial or Municipal. The Bureau has fostered a close working relationship with the various law enforcement agencies and policy forces in the Province. The Bureau regularly exchanges information with these agencies on criminal activities of licence applicants and refers files when fraudulent or other misleading activities seem apparent.

In 1988/89 numerous files were referred to various law enforcement agencies resulting in fraud charges being laid against a number of individuals. Other matters, such as false and misleading advertising were referred to Consumer and Corporate Affairs Canada.

Speaking Engagements

One of the major functions of the Consumers' Bureau is to provide information. Since 1971, the Bureau has provided the majority of collegiates in rural and northern Manitoba with a consumer protection oriented presentation on an alternate year basis. Schools in the Winnipeg area are serviced by requests. Business groups, consumer groups and major service clubs have all used Consumer Services Officers as speakers. Officers have participated in staff training for Credit Unions, Caisse Populaires and car dealerships, as well as in recruit class training sessions of the Winnipeg and Brandon City Police forces and the R.C.M.P.

STATISTICS

Speaking Engagements	April 1/87 - March 31/88 Number of Talks	People	April 1/88 - March 31/89 Number of Talks	People
Schools, Universities, Colleges				
- Winnipeg	13	344	13	489
- Outside Winnipeg	79	4,940	48	4,341
Consumer Groups	28	414	27	363
Business/Government Groups	35	158	17	275
Media Participation	71	-	91	-
Other	-	-	-	-
TOTAL	226	5,856	176	5,468

Consumers' Bureau
Activity Summary

	1987/88	1988/89
Carry over from previous year	704	713
Complaints registered	2,509	2,720
Complaints closed	2,500	2,473
Complaints outstanding	713	960
Complaints in Winnipeg	1,783	1,910
Complaints outside Winnipeg	661	731
Complaints out of province	65	79
Telephone calls received	49,552	51,324
Toll Free Calls (included in above total)	3,915	3,698
Office Interviews	1,992	2,098
Outside Special Activities	587	961
Charges		
Carry over of charges laid previous year	12	48
Charges laid current year	64	146
TOTAL	76	194
Charges dealt with	28	20
Charges outstanding & carry over to next year	48	174
TOTAL	76	194
Not proceeded with	3	17
Licences (Applied for)		
Collection Agent	35	42
Vendors	348	350
Direct Sellers	2,512	2,691
Hearing Aid Dealers	23	28
Bedding and Upholstery	452	470
Disposition of Closed Complaints		
Settled Satisfactorily	1,004	1,024
Unsettled	38	12
Legal Action Recommended	180	162
Further Investigation Unjustified	10	10
Settled (information provided - Nil $)	875	857
SUBTOTAL	2,107	2,065
Transferred	55	44
Record Only	338	364
TOTAL	2,500	2,473

ANALYSIS OF COMPLAINTS

(In descending order for 1988/89)

	1987/1988	1988/1989
Home Improvements	578	494
Automotive	298	394
Mail Order	113	199
Home Furnishings	148	176
Subscriptions	153	146
Home Entertainment	113	136
Appliances	136	109
Financial	66	105
Collection Practices	76	84
Personal Effects	98	82
Personal Services	93	78
Professional Services	67	69
Hardware	33	68
Photography	50	41
Dry Cleaners	41	40
Furnace	29	39
Food	28	38
Requests for Information	25	34
Lotteries/Coupon Books	14	34
Travel Agents	27	32
Residential Dwellings	33	31
Sport Machines	25	30
Rentals	27	26
Housewares	10	25
Mover/Storage	17	24
Credit Cards	20	23
Jewellery	20	20
Personal Investigations Act	14	18
Farm Equipment	42	15
Utilities	11	13
Hobby Products	9	11
Mobile Home	7	11
Entertainment	11	10
Alarm Systems	17	10
Transportation	8	9
Charities	9	8
Towing Companies	7	7
Accommodations	3	6
Restaurants	2	6
Trailers	9	5
Schools	5	4
Musical Instrument/lessons	0	3
Motive Fuels	1	2
Lubricants	5	2
Personal Improvement	6	1
Real Estate	2	1
Power Tools	1	1
Home Fuels	2	0
TOTAL	2,509	2,720

CORPORATE AFFAIRS

Corporations and Business Names Branch

This Branch exercises administrative powers under the following statues:

- The Corporations Act
- The Business Names Registration Act
- The Partnership Act
- The Religious Societies' Lands Act
- certain miscellaneous incorporation statutes

Pursuant to these statutes, the general public and legal profession file documents with the branch to:

- incorporate Manitoba corporations
- register corporations incorporated outside Manitoba
- register the names of unincorporated businesses
- register trust and loan corporations

The main function of the Branch is to be a central repository of basic information, (essentially names of persons and addresses), of Corporations and businesses. This information is made available to the public and would be of use to a consumer or creditor of a business or corporation.

Under the Religious Societies' Lands Act, the members of any religious denomination may apply for incorporation for the sole purpose of holding land. A Certificate of Title from the Land Titles Office is issued in the name of the organization, rather than in the names of its members. Consequently, there is no need to change the Certificate of Title when a trustee is replaced.

The Branch employs a computerized name search system (called "NUANS" - Newly Upgraded Automated Name Search) which is owned by Consumer and Corporate Affairs Canada, and has a Canada-wide name base. The use of the NUANS system enables the Branch to respond to the new name reservation requests within one working day of receipt.

During the fiscal year 1988/89, Branch staff responded to 231,807 requests for service from the public. This included document filings, phone inquiries and in-person searches of files. At the end of the fiscal year, the Branch had a total of 71,560 active corporation and business name records which is up from 69,493 one year earlier.

During the past fiscal year, it became possible for the public to access information in Corporation Branch files from computer terminals outside the branch office. Branch personnel made numerous presentations to law firms and the public to explain this initiative. It is expected this new system will be convenient to the public and help ease the number of inquiries made directly to the Branch.

In order to distribute information from government databases to law firms, the Law Society of Manitoba established the Legal Data Resources (Manitoba) Corporation. The Acting Director of the Corporations Branch is a member of the board of that corporation.

Branch personnel are made available to make presentations to groups interested in learning more about its activities. Staff have spoken to various groups, including students from Red River Community College, University of Manitoba's Faculty of Law and the YM-YWCA.

Trust and Loan Corporations

The Corporations Branch is responsible for the regulation of trust and loan companies doing business in the province. In the case of Manitoba incorporate corporations, this includes an annual inspection of the corporations by the Office of the Superintendent of Financial Institutions (Canada). As the province of incorporation, Manitoba is the primary regulator and provides information to other regulators in jurisdictions where Manitoba corporations are registered. Applications to register by non-Manitoba trust and loan corporations to do business in the province are reviewed and processed by the Branch. Currently there are three trust companies incorporated in the province and 66 non-Manitoba companies registered to do business in the province. Monitoring of the Common Trust Funds established by some trust companies is a responsibility jointly shared with the Public Trustee.

The Branch responds to requests for Canada Deposit Insurance Corporation information from the public about companies, largely, as to their CDIC coverage. Complaints about the business practises of trust and loan companies registered in the province are also investigated. A significant number of complaints received by the Branch involve poor communication between the financial institution and its customers.

The Branch is implementing new procedures and approaches in the area of trust and loans. In 1988, the Branch took part in the inspection of the Manitoba Incorporated Trust Companies with the Office of the Superintendent of Financial Institutions. As well, communication with the industry has been enhanced through regular attendance at the Manitoba Chapter of the Trust Companies Association.

Manitoba was an active participant, with the other western provinces, in developing a forum to harmonize legislation and regulation in the area of financial institutions. A series of meetings resulted in a Western Provincial Information Sharing Agreement. The discussions of harmonizing legislation, which have now moved to a national level, will prove useful in the review of Manitoba's trust and loan legislation which isunderway. The review will result in a new Act, as staffing resources permit.

Comparative Statistics

	1987/88	1988/89
General Fees	$2,446.1	$2,392.8
New Incorporations	3,248	2,450
New Registrations of non-Manitoba Corporations	739	554
New Business Name Registrations	7,547	6,965
Personal Counter Searches of Corporate and Business Files	39,441	39,754
Name Reservation Requests	16,411	15,983
Annual Returns Processed	35,074	36,333
Telephone Inquiries	58,485	54,433
Customers at Counter	40,326	37,427

INSURANCE

The Insurance Branch is responsible for the administration of:

* The Insurance Act
* The Marine Insurance Act
* The Insurance Corporations Tax Act, and
* The collection of the tax under the Regulations of The Fires Prevention Act.

The mandate of the Insurance Branch is to protect the consumer while facilitating the transaction of the business of insurance in Manitoba. To accomplish this, the following functions are performed:

* answering inquiries of a general nature about insurance;
* licensing of insurance companies for the transaction of the business of insurance;
* monitoring the solvency of insurance companies incorporated in Manitoba;
* setting licensing requirements of agents, brokers and adjusters;
* determining the deposits of insurance companies incorporated in Manitoba;
* mediating disputes between consumers, agents, adjusters and insurance companies;
* preparing the Annual Report required by The Insurance Act;
* collecting the premium tax under The Insurance Corporations Tax Act; and
* collecting the tax under The Fires Prevention Act.

Mediation of Disputes

The mediation of complaints is an important function of the Insurance Branch, as illustrated by the following examples:

Life Insurance

A policyholder cancelled her life insurance policy and requested a cheque for the cash value in the policy. While waiting for her cheque, she received a notice from the insurance company indicating annual dividends would be paid within three weeks. She assumed this amount would be included with her cash surrender value cheque. When she received the cheque, the dividends were not included. The policyholder called the insurance company and was told that because she had surrendered her policy just prior to the anniversary date of the policy she was not eligible to receive dividends.

On review by the Insurance Branch, the insurance company paid the policyholder the dividends.

Homeowners Insurance

A home sustained water damage due to a broken water pipe. A claim was made to the insurance company but was denied, on the basis the policyholder was not an insured person named in the policy. The person submitting the claim had co-signed a loan with her husband for the purchase of the household effects. At that time, it was suggested they purchase insurance to cover the contents of their home. The insurance company representative arranging the insurance did not indicate the spouse's name on the policy. The husband and wife subsequently separated with the wife retaining possession of the property.

To assist the property owner, the Insurance Branch contacted the insurance company with a detailed explanation of the circumstances, at which time the insurance company agreed to pay the claim.

Property Insurance

The owner of a small business insured the stock and equipment through a group insurance policy. Premium payments were made on a regular basis by the business owner to the group policyholder. There was a fire which caused extensive damage to the property insured. The claim by the business owner was denied by the insurance company on the basis the policy had been cancelled for non-payment of premium.

As a result of inquiries carried out by the Insurance Branch, it was determined the group policyholder had failed to remit premiums to the insurance company which had caused the policy to be cancelled. Following discussions with the insurance company the claim was paid in full.

Monitoring the Solvency of Manitoba Incorporated Insurance Companies

The Insurance Branch inspected all Manitoba incorporated insurance companies and reviewed their annual returns for 1988.

The winding up of an insolvent Manitoba insurance company continued through 1988/89. It appears that court proceedings will continue to delay the final resolution of the estate.

As a result of extensive negotiations carried out between The Canadian Council of Insurance Regulators and the Property and Casualty Insurance Industry a guarantee plan was established for the protection of policyholders. Under the plan, the insurance company guarantees all claims against an insolvent insurer to a maximum of $200,000, subject to a $500 deductible. The plan is viewed as a major step in protecting policyholders, particularly homeowners and small business operators against the insolvency of a property and casualty insurance company.

Extensive negotiations were carried on through 1988/89 with the life and accident and sickness insurance industry regarding the establishment of a similar plan to protect policyholders. Substantial progress has been made, but negotiations continue. The various agencies involved are optimistic a plan will be developed sometime during the 1989/90 fiscal year.

INSURANCE BRANCH

STATISTICS

	1987/88	1988/89
Licensing of Insurance Companies		
Federal	287	287
Provincial	20	23
Total	307	310
Licensing of Agents, Adjusters and Brokers		
Agents		
Life Agents	1,941	2,026
General Agents	1,314	1,333
Accident and Sickness Agents	569	696
Hail Agents	467	427
Automobile Agent	30	26
Accident and Baggage Agents	101	98
Miscellaneous	2	2
Total	4,424	4,608
Adjusters		
Adjusters	68	76
Assistant Adjusters	5	10
Hail Adjusters	24	21
Total	97	107
Special Brokers	8	6
Insurance Agent Licensing Examinations		
Life Exams		
Written	669	553
Passed	489	383
Failed	180	170
General Exams		
Written	162	128
Passed	111	82
Failed	51	46

	1987/88	1988/89
Accident and Sickness Exams		
Written	309	234
Passed	252	195
Failed	57	39
Total Written for the Year	829	1,140
Collection of Fees Under the Insurance Act	$466,629	$567,189
Collection of Tax Under The Insurance Corporations Tax Act	$21,645,425	$23,189,246
Collection of Tax Under The Fires Prevention Act	$4,125,889	$2,917.454
Agents Licences Cancelled or Denied	4	2
Telephone Enquiries Received	12,211	14,272
Complaint Files Processed	402	401
Consumer and Industry Liaison		
*Public Relations Engagements	21	23
*Mediation Inspections	2	6
*Press Interviews	12	14
*Guest Radio Phone-in Shows	1	0

ANALYSIS OF COMPLAINTS - TOTALS; 1987/88 - 402, 1988/89 - 401

1. **Life:**

Claims	6	4
Application Rejected/Renewal Refused	3	2
Premium Payments	18	18
Replacements	62	60
Claims Tactics	2	3
Selling Tactics	52	40
Sales Promotion and Advertising	1	11
Rebating	0	0
Undue Influence	1	3
Miscellaneous	31	37
Total	148	176

	1987/88	1988/89
2. Accident and Sickness:		
Claims	42	42
Premium Payments	9	7
Replacements	0	0
Claims Tactics	2	7
Selling Tactics	11	10
Sales Promotion and Advertising	2	0
Miscellaneous	5	6
Total	71	72
3. Annuities - R.R.S.P.:		
Premium Payments	3	1
Replacements	0	1
Selling Tactics	6	2
Sales Promotion and Advertising	0	0
Miscellaneous	4	1
Total	13	5
4. Personal Lines/Tenants and Homeowners:		
Claims	57	49
Application Rejected/Renewal Refused	12	9
Premium Payments	8	5
Claims Tactics	14	9
Selling Tactics	8	9
Sales Promotion and Advertising	1	3
Miscellaneous	8	9
Total	108	93
5. Commercial Lines		
Claims	3	11
Application Rejected/Renewal Refused	1	1
Premium Payments	5	5
Claims Tactics	1	0
Selling Tactics	4	1
Sales Promotion and Advertising	0	1
Miscellaneous	2	3
Total	16	22

	1987/88	1988/89
6. Hail		
Claims	0	3
Premium Payments	0	0
Rebating	0	0
Claims Tactics	1	0
Selling Tactics	0	0
Total	1	3
7. Travel		
Claims	2	4
Claims Tactics	0	1
Sales Promotion and Advertising	2	0
Undue Influence	1	0
Miscellaneous	0	1
Total	5	6
8. Farm		
Claims	0	0
Premium Payments	0	0
Advertising	1	0
Total	1	0
9. Miscellaneous Lines - Livestock, Baggage, Warranties, Extended Auto Coverage, etc.		
Claims	6	7
Application Rejected/Renewal Refused	0	1
Premium Payments	2	6
Replacements	0	0
Claims Tactics	0	1
Selling Tactics	3	0
Sales Promotion and Advertising	0	0
Undue Influence	0	0
Miscellaneous	0	7
Total	11	22

MANITOBA SECURITIES COMMISSION

The Manitoba Securities Commission performs the following activities for the purposes of protecting the public and facilitating the legitimate raising of capital while maintaining integrity and adequate standards in the securities, real estate and mortgage industries.

* licensing securities dealers, brokers, underwriters, and investment counsel;
* requiring full, true, and plain disclosure in respect of new issues of securities;
* attempting to ensure fair and equitable treatment of the public regarding new issues of securities;
* providing a comprehensive regulatory scheme designed to make available to shareholders and the public a full range of financial and other information;
* licensing and regulating the activities of real estate and mortgage dealers and sales people;
* investigating alleged contravention under four Acts; and
* overseeing self-regulatory activities of The Winnipeg Commodity Exchange.

During the year ending March 31, 1989, the Commission convened 49 regular meetings and dealt with 736 securities-related and 358 real estate related agenda items. A total of 345 formal orders were issued which included investigation, cease trading, suspension of registration and conditional exemption orders.

The Number of Filings Processed:

	1987/88	1988/89
Prospectus	526	394
Prospectus Amendments	67	109
Private Placements	196	196
Rights Offerings	57	50
Conditional Exemption Orders	200	169
Limited Offering Exemptions	58	46

As of March 31, 1989, 165 senior securities issuers were qualified to use the Prompt Offering Prospectus system inaugurated in January, 1983.

A total of 266 amendments were processed and 70 registrations were transferred.

There were 3,833 registrations on record under The Real Estate Brokers Act as of March 31, 1989.

The decrease of 10 in the number of salespeople from the previous year resulted from 667 first-time registrations, 1,805 renewals, and approximately 280 salespeople leaving the industry or becoming brokers or authorized officials within the industry. Five hundred

and eighty salespeople transferred from their present employer to another brokerage firm during the year.

An increase of 9 in the number of brokers resulted from 60 new broker registrations, 579 renewals, and approximately 20 registrations being cancelled or allowed to expire for a variety of reasons including economic conditions and brokers reorganizing their affairs.

Pre-licensing courses and examinations for brokers and salesmen are offered under the auspices of The Manitoba Real Estate Association in cooperation with the Commission. Figures for the year ending March 31, 1989, indicate an increase of approximately 7 1/2% in the number of enrollments this year compared to the previous year.

The Number of Registrations Issued:

	1987/88	1988/89
Securities Industry		
Sales People	737	712
Brokers and Investment Dealers	76	75
Mineral Interest Sales People	62	56
Mineral Interest Brokers	40	29
Securities Issuers	7	4
Securities Adviser	1	1
Sub-Total	923	877
Real Estate Industry		
Brokers	639	648
Authorized Officials	993	1,006
Salesmen	2,189	2,179
Sub-Total	3,821	3,833
Mortgage Industry		
Sales People	2	2
Authorized Officials	21	25
Dealers	9	10
Sub-Total	32	37
Total	4,776	4,747

THE PUBLIC UTILITIES BOARD

The Public Utilities Board is an independent quasi-judicial body operating under the authority of the Manitoba Legislature:

The Board is responsible for the regulation of public utilities as defined under The Public Utilities Board Act in all matters and in such manner as set out in that legislation. These public utilities include:

* Greater Winnipeg Gas Company - natural gas distribution
* ICG Utilities (Manitoba) Ltd. - natural gas distribution
* Stittco Utilities (Man.) Ltd. - propane distribution
* Manitoba Telephone System
* Manitoba Hydro
* Water and Sewer Utilities - excluding the City of Winnipeg
* Transit Utilities - excluding Winnipeg Transit

Several other enactments which assign regulatory or adjudicative responsibilities to the Board are:

* The Greater Winnipeg Gas Distribution Act
* The Gas Pipe Line Act
* The Gas Storage and Allocation Act
* The Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
* The Highways Protection Act (Appeals)
* The Crown Corporations Public Review and Accountability and Consequential Amendments Act

In addition to rate regulation of the above noted natural gas and propane utilities, the Board, (pursuant to The Gas Pipe Line Act) reviews these utilities' operations to ensure that natural gas and propane are distributed to Manitoba consumers in a safe manner.

With respect to The Crown Corporations Public Review and Accountability and Consequential Amendments Act, the Board is also responsible for rate regulation of compulsory drivers and vehicle insurance premiums charged by Manitoba Public Insurance Corporation.

During the fiscal year April 1, 1988 to March 31, 1989, the Board convened 46 Board meetings, 42 public hearing days and 2 pre-hearing conference days. A total of 169 formal Orders were issued which included the following:

Public Utilities Board Act	9
Water and Sewer Utilities	93
Gas Utilities	17
Manitoba Telephone System	43
Highways Protection Act	3
Transit	1
Manitoba Hydro Act	2
Manitoba Public Insurance Corporation	1

With respect to The Prearranged Funeral Services Act, 20 Funeral Directors were licenced to sell for this fiscal year. In addition, there were 23 applications filed for

acknowledgement of revisions in prearranged funeral fees for caskets and services. The Board continued to review and monitor the annual reports filed by licensees and their trustees in respect to prearranged funeral plans being sold and the contracted funds in trust.

With respect to The Cemeteries Act, the Board issued renewal licences for the operation of 9 cemeteries, 5 columbariums, 1 mausoleum and 9 crematoria. Also, 37 licences were issued to sales personnel on behalf of, and for, owners of cemeteries. In addition, 11 applications, for a revision of fees for spaces, materials and services, were authorized. Eight transfer of licences to sales persons were issued.

The Board issued 4 orders pursuant to its guidelines concerning the awarding of costs to intervenors under Section 56 of The Public Utilities Board Act.

COMMUNICATIONS

Communications is responsible for promoting and increasing the knowledge and skills of both the consumer and business communities when interacting in the Manitoba marketplace.

The functions of the Communications Branch are as follows:

* to provide Manitobans with learning opportunities and educational resources that will assist them in functioning competently in the complex and changing marketplace;

* to produce educational and informational materials designed to address and clarify changing marketplace issues;

* to develop and increase the availability of education/outreach programs and resources for special needs groups such as seniors, new Canadians and youth;

* to operate a volunteer outreach program; and

* to coordinate department and branch media campaigns which include radio commercials, print advertisements and public service announcements.

In 1988/89 Communications participated in a joint Federal/Provincial/Territorial task force, which will develop and implement a Life Preparation: Economic Lifeskills Education Course for high school students.

Communications, in conjunction with Consumer & Corporate Affairs Canada, the Consumers' Association of Canada and the Better Business Bureau, coordinated the 1988 presentation of the Manitoba Consumer Award. The recipient was Hedi Lewis, a Winnipeg broadcaster with radio station CJOB.

For the first time, initiatives were undertaken to expand activities surrounding the award, which is presented during "Consumer Week" every October. During the week, the department distributed a set of consumer-oriented cartoons which it developed for use in the classroom by Home Economic and Business Education teachers. The cartoons take a light-hearted look at a variety of today's consumer problems and issues. This teaching tool included questions and answers for use in the classroom.

The branch also sponsored a writing contest for Manitoba high school students. Grade 11 and 12 students across the province were asked to use their creative energy and writing ability to work on a fast-paced, imaginative television commercial for teen consumers, based on the Consumer Week theme "Consumer Awareness: It's Your Choice". Five students from Daniel McIntyre School in Winnipeg won the contest. The thirty second commercial was produced and aired on CHMI (the Manitoba Television Network) in December of 1988.

A consumer advocacy workshop sponsored by Communications, Consumer & Corporate Affairs Canada and the Consumers Association of Canada was held at the Manitoba legislature. Representatives of CAC and provincial and federal agencies met to discuss their roles in the marketplace as well as current consumer trends.

The branch's volunteer community outreach program assisted in increasing the availability of consumer education/information to Winnipeg residents. A total of 21 volunteer speakers were instructed on how to initiate and deliver presentations to specific target groups in Winnipeg. Presentations to 600 Manitobans from various groups and organizations were conducted. Some of these groups included:

* Winnipeg Human Resources Opportunity Centre
* Selkirk Avenue Senior Centre
* YES Canada
* University of Manitoba Access Program
* Applied Linguistic Centre

Volunteers participated in the staffing of a display which promoted the services of the department at three educational conferences held in Winnipeg. These included the Manitoba Business Education Teachers Conference, the Home Economics Teachers Conference and the Small Schools Conference.

Volunteers also made guest appearances on a number of Winnipeg television talk shows in order to promote the branch's volunteer program.

A 30 second radio public service announcement was written and produced by a volunteer. The commercial is to be used to promote the volunteer program to Winnipeg high school students.

Volunteers were also responsible for writing a number of articles for the Manitoba high school newspaper "Class Act".

In December of 1988/89, two volunteers were honoured for their outstanding work in the program. Melba Crookshanks and Lillian Barron. Certificates, recognizing their outstanding volunteer work over a two year period, were presented at a reception held in honour of the department's volunteers.

Communications has a number of low-cost information vehicles such as: a bi-monthly "Consumer Alert" newspaper column; cable TV messages to rural areas; ninety second radio programs for northern radio stations; and "Consumer Alert" information bulletins.

Rural radio stations are used to promote departmental services and inform the public on consumer issues affecting Manitobans. During the past fiscal year, Communications invited Manitoba's rural media to interview Consumer Services Officers on numerous topics. Officers discussed home improvement contracts, direct sellers, mail order purchases, etc.

Communications continued to distribute information packages to Manitobans throughout the province. Public awareness is enhanced through the maintenance and use of community networks and a comprehensive mailing list. Several mailouts were completed during the year. Consumer oriented information was distributed to libraries, schools, social groups and agencies throughout the province. As well, brochures were distributed by Consumer Services Officers and volunteer speakers. From April 1, 1988 to March 31, 1989, Communications distributed 47,534 copies of various departmental brochures and leaflets.

RESEARCH AND PLANNING

The function of Research and Planning is to provide support services of an economic, statistical, and investigatory nature to the Department. These services are provided through a variety of means ranging from formal research to informal discussion. Activities include:

* investigating marketplace issues and assessing alternative responses to them;
* formulating legislation and other action proposals for submission to Cabinet;
* assessing the need for new or amended legislation;
* reviewing legislation and programs of other governments and assessing the value of developing similar legislation or programs in Manitoba;
* analysing markets and other aspects of cooperative development projects; and
* liaising with consumer oriented groups, representatives of the business sector, and government officials.

During the 1988/89 fiscal year, Research and Planning participated in an inter-departmental committee examining the need for legislation and other action regarding radon gas. In addition, the Branch provided senior management with an assessment of proposed legislation regarding trade practices, prepaid services, and disclosure of new car prices.

Over the year, Research and Planning provided a market analysis and other assistance to a cooperative project being developed to supply television service to rural and remote locations. The project uses innovative technology to provide this service at a much lower cost than is possible with conventional technology.

Throughout the year, Research and Planning investigated a variety of issues as requested by senior management. Some of these pertained to: food prices, service fees of financial institutions, cheque clearing processes, list prices of cars and other products, travel protection, proposed changes to the Competition Act, and a marketing practices agreement between realty companies and Consumer and Corporate Affairs Canada.

The Branch also provided senior management with a variety of information regarding the gasoline industry. Some of this information included: retail prices in various Manitoba locations and in other provinces, crude oil prices, and wholesale prices in North Dakota. In addition, Research and Planning participated in analysing various operational aspects of the Gas Bar Program.

ADMINISTRATION

This Branch administers The Manitoba Evidence Act (Parts II, III) which deals with the appointment of Notaries Public and Commissioners for Oaths.

Administration's role is to establish financial personnel, management and administrative support services ensuring the best use of the department's fiscal, human and physical resources. Administration also provides these services to the Department of Legislation. These responsibilities are fulfilled by:

- reviewing and recommending changes in department and branch organization to ensure that reporting relationships are structured on the basis of responsibility and accountability;
- reviewing and recommending changes in the administrative and delivery systems in the branches;
- establishing and administering financial policies, systems and procedures for the department;
- allocating budgeted resources, fiscal, human and physical, to programs; and
- ensuring that funds are properly collected, spent, and accounted for.

Administration is made up of four branches: Personnel, Finance, Systems, and General Administration. The activities of these branches are summarized as follows:

Activity

*Figures indicated are in thousands.

	March 31, 1988	March 31, 1989
Revenue	$26,667.2	$29,889.3
Expenditures	$12,956.2	$20,651.6 *
Number on payroll at March 31	374	312
Staff recruited	203	106
Vouchers processed	3,674	3,633
I.T.V.s	982	1,467
Manitoba Evidence Act		
New appointments	1,876	1,817
Renewal of appointment	4,114	4,305
Authentication of appointment	578	547

*includes April 1988 election costs.

Comparison of "Actuals" to Estimated Expenditures
Year Ending March 31, 1989

Estimates and Actuals are in thousands.

Program	Estimates	Actuals	Over(Under) Variance	Explanation
Executive Management	145.2	193.5	48.3	(1)
Communications	126.6	124.9	(1.7)	
Administration	418.3	382.6	(35.7)	(2)
Consumers' Bureau	782.7	768.4	(14.3)	
Grants	66.5	66.5	-	
Corporations Branch	1,263.3	1, 278.9	15.6	
Insurance Branch	432.7	395.5	(37.2)	(3)
Manitoba Securities Commission	1,101.8	1,075.8	(26.0)	
Public Utilities Board	978.4	1,408.0	429.6	(4)
Cooperative Development	1,311.4	1,364.4	53.0	
Cooperative and Credit Union Regulation	540.9	509.9	(31.0)	

Explanation of Differences over 5%

1. Over expenditure due to 1.00SY, research, charged to Executive Management rather than Cooperative Development, where it was budgetted.

2. Due to secondment of staff to Elections Manitoba.

3. Funds provided for Insurance Licensing Appeal Board, which became operational the following year.

4. Increase over-estimated due to responsibility for review of Manitoba Public Insurance and Hydro rates being assigned during the year.

Manitoba

Rapport annuel 1988 - 89

Consommation, Corporations et Coopératives

Ministre
de la Consommation, des Corporations
et des Coopératives

Palais legislatif
Winnipeg (Manitoba) CANADA
R3C 0V8

À son Honneur,
l'honorable George Johnson,
Lieutenant-gouverneur du Manitoba

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de présenter à Votre Honneur, à titre d'information, le rapport annuel du ministère de la Consommation, des Corporations et des Coopératives pour l'exercice se terminant le 31 mars 1989.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'expression de mon profond respect.

Le ministre,

Ed Connery

Ed Connery

Manitoba

Manitoba

Sous-ministre
Consommation, Corporations
et Coopératives

Winnipeg (Manitoba) CANADA
R3C 0V8

Monsieur Ed Connery
Ministre de la Consommation,
des Corporations et des Coopératives

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du ministère de la Consommation, des Corporations et des Coopératives pour l'exercice se terminant le 31 mars 1989.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mon profond respect.

Le sous-ministre,

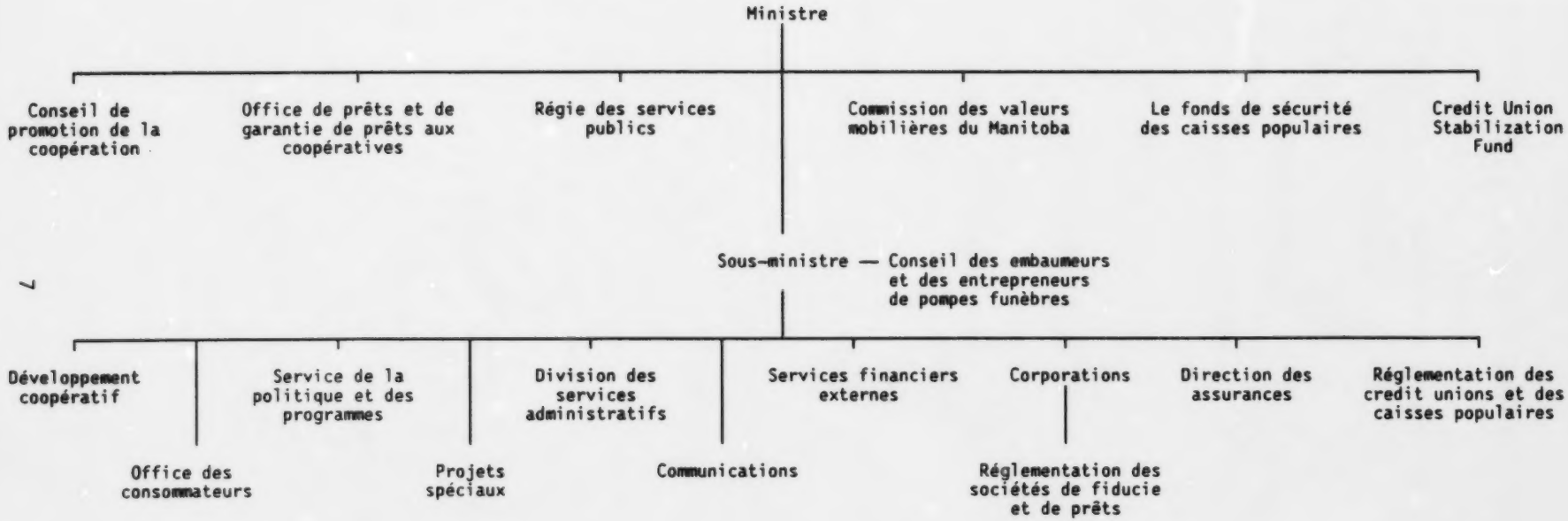
Don Zasada

TABLE DES MATIÈRES

Titre	Page
Lettre du ministre	3
Lettre du sous-ministre	5
Table des matières	6
Organigramme	7
Lois et règlements que le Ministère est chargé d'appliquer	8
Direction du développement coopératif	
Développement coopératif	10
Direction de la réglementation	11
Services financiers externes	12
Consommation	
Office des consommateurs	14
Corporations	
Direction des corporations	22
Direction des assurances	25
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	32
Régie des services publics	34
Services administratifs	
Division des communications	35
Division de la recherche et de la planification	37
Division des services administratifs	38

CONSOMMATION, CORPORATIONS ET COOPÉRATIVES MANITOBA

ORGANIGRAMME


Ministre
Conseil de promotion de la coopération
Office de prêts et de garantie de prêts aux coopératives
Régie des services publics
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Le fonds de sécurité des caisses populaires
Credit Union Stabilization Fund
Sous-ministre — Conseil des embaumeurs et des entrepreneurs de pompes funèbres
Développement coopératif
Service de la politique et des programmes
Division des services administratifs
Services financiers externes
Corporations
Direction des assurances
Réglementation des credit unions et des caisses populaires
Office des consommateurs
Projets spéciaux
Communications
Réglementation des sociétés de fiducie et de prêts

RÔLE ET MISSION DU MINISTÈRE

Les objectifs de Consommation, Corporations et Coopératives Manitoba sont :

1. de promouvoir le développement et la réglementation des coopératives, des credit unions et des caisses populaires et de fournir une aide dans ces domaines, de répondre à toute une gamme de besoins sociaux et économiques,

2. de protéger la population,

3. de voir à ce que le marché favorise une concurrence loyale entre les entreprises.

Cette mission vise d'une part l'amélioration des transactions entre les entreprises et les consommateurs, d'où un environnement global encore plus serein et donc, à long terme, un développement économique accru, et d'autre part, l'essor des coopératives, des credit unions et des caisses populaires.

Il s'agit d'une démarche continuelle d'application des lois et des règlements, d'information des entreprises et des consommateurs, d'aide à ces deux groupes par la médiation des plaintes, et de supervision de quelque 400 coopératives, credit unions et caisses populaires.

LOIS ET RÈGLEMENTS QUE LE MINISTÈRE EST CHARGÉ D'APPLIQUER

Services administratifs

Loi sur la preuve au Manitoba (parties II et III)

Office des consommateurs

Loi sur la santé publique (règlements relatifs à la literie, aux meubles et aux articles rembourrés)
Loi sur la validation des oeuvres de charité
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les appareils auditifs, et règlements connexes
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers

Direction du développement

Loi sur les coopératives
Loi sur les caisses populaires et les credit unions
Loi sur les prêts et la garantie de prêts aux coopératives
Loi sur la gestion des fonds de la Commission du blé

Direction des corporations

Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux
Loi sur les corporations
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses

Sous-ministre

Loi relative aux embaumeurs et aux entrepreneurs de pompes funèbres
Loi sur les enquêtes relatives aux pratiques de commerce

Direction des assurances

Loi sur les assurances
Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance
Loi sur l'assurance maritime

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Loi sur les contrats à terme
Loi sur les agents et courtiers d'hypothèques
Loi sur les courtiers en immeubles
Loi sur les valeurs mobilières

Régie des services publics

Loi sur les cimetières
Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres
Loi sur la Régie des services publics

DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT

Développement coopératif

La Direction du Développement coopératif est chargée de l'application des lois suivantes :

Loi sur les coopératives
Loi sur les prêts et la garantie de prêts aux coopératives
Loi sur la gestion des fonds de la Commission du blé
Loi sur les caisses populaires et les credit unions

Objectifs

- encourager et appuyer la mise sur pied, dans tous les secteurs sociaux et économiques, de nouvelles entreprises coopératives, notamment les coopératives de logement pour personnes âgées, les coopératives de travailleurs, les coopératives de pêche commerciale, les coopératives de garde de jour pour enfants et les coopératives agricoles.

- fournir aux nouvelles coopératives et à celles qui sont déjà établies des services de consultation en gestion, et des services d'aide et de formation.

Activités

Au cours de l'exercice financier de 1988-1989, environ 130 projets ont été entrepris qui ont mené à la constitution en société de 40 coopératives.

Les nouvelles coopératives couvrent tout un éventail d'activités sociales et économiques parmi lesquelles il faut citer, entre autres, le logement, la garde de jour, la pêche commerciale, les marchés agricoles, l'emploi et les communications. La plupart des coopératives sont des coopératives de logement dont plus de la moitié, c'est-à-dire quelque 420 unités, sont conçues pour des personnes âgées. Ces nouvelles coopératives permettent de créer des emplois, invitent les placements au Manitoba, et fournissent biens et services.

La Direction du développement coopératif s'est chargée pendant l'année de mettre en oeuvre de nouveaux programmes touchant les coopératives agricoles et les coopératives de garde de jour pour enfants sur les lieux de travail ou à proximité. En conséquence, on s'attend à ce que dix-huit coopératives agricoles soient constituées en société pendant l'été 1989. On étudie en ce moment les possibilités de coopératives de garde de jour pour enfants sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail et l'on espère que plusieurs coopératives seront constituées en société pendant le prochain exercice.

La Direction du développement coopératif participe aussi aux travaux du comité fédéral-provincial sur les coopératives de travailleurs. Ce comité a conçu un projet national de développement des coopératives de travailleurs, qui sera présenté en 1989 à la Conférence des ministres responsables des coopératives.

Des services de soutien en gestion opérationnelle, en formation et en consultation sont fournis également aux coopératives, nouvelles ou déjà constituées en société, notamment dans les domaines de la formation des membres, des administrateurs et des employés, de l'élaboration des directives, de la révision des règlements administratifs, de la planification et enfin de l'organisation des réunions annuelles ou spéciales des conseils d'administration.

On continue à apporter un soutien considérable aux coopératives de pêche commerciale situées dans les localités éloignées et dans le Nord du Manitoba en raison du rôle important qu'elles jouent en tant qu'employeur et secteur principal de l'économie.

Outre ce qui précède, l'administration des affaires du Conseil de promotion de la coopération et de l'Office des prêts et de garantie de prêts aux coopératives incombe à la Direction. Voir le détail des activités de ces organismes dans les rapports respectifs de ceux-ci.

Le Programme des coopératives de postes d'essence fonctionne maintenant depuis deux ans. L'objectif de baisser les prix du carburant dans les nombreuses localités du Nord a été atteint. Les cinq postes d'essence établis pendant la première année du programme sont tous opérationnels. Les groupes et les localités qui désirent constituer en sociétés des coopératives de postes d'essence peuvent encore bénéficier de ce programme.

Direction de la réglementation

Objectifs

- Protéger les membres des coopératives, des credit unions et des caisses populaires en veillant à l'application des lois et des règlements qui les concernent;

- Élaborer un ensemble de lois et de règlements qui favorisent la croissance et la création ordonnées de coopératives, de credit unions et de caisses populaires au Manitoba.

Activités

Au cours de 1988-1989, la Direction de la réglementation a entrepris certaines activités, afin de répondre aux objectifs qu'elle s'était fixés. Ainsi, le personnel a aidé en tout 40 nouvelles coopératives à se constituer en société et a examiné et déposé 487 déclarations annuelles de coopératives, de credit unions et de caisses populaires. La Direction a continué à aider un certain nombre d'entreprises coopératives qui désiraient modifier leurs statuts et règlements constitutifs ou obtenir une interprétation de la Loi, des règlements ou des règlements administratifs. Elle s'est occupée en particulier des credit unions et des caisses populaires qui étaient tenus de présenter leurs statuts et règlements constitutifs modifiés afin de se conformer à la nouvelle Loi sur les credit unions et les caisses populaires promulguée le 15 octobre 1987.

En outre, en 1988-1989, la Section des examens a procédé à l'examen de la situation de 11 credit unions et caisses populaires, notamment en ce qui concerne les portefeuilles de prêts de ces établissements. La Direction présenté au Conseil d'administration et au fonds de stabilisation de chacune des credit unions et des caisses populaires un rapport portant sur l'état général des portefeuilles de prêts, afin que les mesures nécessaires soient prises.

Pendant l'année 1988, le Credit Union Stabilization Fund s'est chargé de l'examen de la situation des credit unions. En conséquence, le ministère a concentré ses efforts sur le contrôle des résultats d'exploitation des credit unions ainsi que sur les activités des fonds et des centrales des systèmes de credit unions et de caisses populaires. Le ministère a poursuivi l'examen de la situation des caisses populaires.

Services financiers externes

Les services financiers externes ont pour rôle de fournir des services financiers au secteur coopératif, à ses organismes et au ministère afin de créer et de maintenir des emplois, d'accroître le nombre de coopératives en activité et de stimuler la croissance économique grâce à des pratiques financières efficaces et sûres. Ces objectifs sont atteints par les moyens suivants :

- vérifications externes et préparation d'états financiers pour des coopératives externes choisies;

- élaboration de systèmes de comptabilité;

- formation financière et services de consultation pour diverses coopératives socio-économiques;

- analyse financière et examen de données diverses destinés au ministère, à l'Office des prêts et de garantie de prêts aux coopératives, au Programme des coopératives de travailleurs et au Conseil de promotion de la coopération.

- gestion du système de comptabilité et du portefeuille de placement du Conseil de promotion de la coopération;

- contrôle et encaissement des prêts et des garanties de prêts par l'Office des prêts et de garantie de prêts aux coopératives et en vertu du Programme des coopératives de travailleurs;

Pendant l'année 1988-1989, 14 coopératives de pêche commerciale établies dans le Nord, soit 1 043 membres, ont bénéficié de services financiers. Onze d'entre elles ont reçu des services complets de comptabilité, y compris la préparation de quelque 1 100 formulaires T4, T4A et T4F, la rédaction de 19 états financiers intérimaires, de 18 déclarations d'information supplémentaire, la mise à jour des registres des membres et l'attribution des ristournes. Le total des ventes effectuées par ces coopératives a dépassé 6 millions de dollars.

Pour satisfaire aux besoins et à la demande de coopératives variées, les Services financiers externes ont fait des vérifications externes et des états financiers - 18 au total - ainsi que des déclarations d'impôt sur le revenu des corporations. Les services se sont chargés également d'établir des rapports comptables et financiers pour le compte du Conseil de promotion de la coopération et du Conseil des embaumeurs et des entrepreneurs de pompes funèbres.

Toute une gamme de services de formation et de consultation en matière financière ont été fournis également à plus de 24 coopératives, allant de la formation des administrateurs dans le domaine de l'attribution des ristournes jusqu'à la tenue des livres pour les coopératives de pêche. Les services financiers ont porté notamment sur l'élaboration de systèmes de comptabilité autonomes et, pour les coopératives de pêche commerciale bénéficiant de services complets de comptabilité, l'utilisation d'un système informatique facilitant le traitement des données.

Le portefeuille de prêts du ministère permet d'apporter une aide financière aux coopératives en vertu du Programme des coopératives de travailleurs et de la Loi sur les prêts et la garantie de prêts aux coopératives. Le total des prêts consentis ne peut pas dépasser 4 270 000 $. En 1988-1989, le ministère a accordé 15 prêts et garanties de prêts dont il a surveillé le remboursement. Un montant total de 728 683 $ à court terme reste à rembourser, et ceci s'effectue de façon satisfaisante.

CONSOMMATION

Office des consommateurs

L'Office des consommateurs applique les lois suivantes :

- Loi sur la protection du consommateur
- Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers
- Loi sur la santé publique (règlements relatifs à la literie, aux meubles et aux articles rembourrés)
- Loi sur la validation des oeuvres de charité
- Loi sur les appareils auditifs (pour fins d'enquête et d'application seulement)

Fonctions de l'Office des consommateurs

- distribution d'informations sur la consommation aux vendeurs et aux acheteurs, ainsi qu'aux prêteurs et aux emprunteurs;
- réception des plaintes des consommateurs, enquêtes et médiation;
- examen des plaintes des consommateurs portant sur des opérations financières;
- préparation des informations nécessaires à une poursuite;
- étude des problèmes et formulation de recommandations pour d'éventuelles modifications aux textes de loi;
- présentation d'exposés devant les organisations de services, les associations de consommateurs et les groupes de gens d'affaires.

Information

L'Office des consommateurs a répondu à plus de 51 000 demandes de renseignements au téléphone au cours de l'exercice 1988-1989, soit une augmentation de 1 000 appels par rapport à l'exercice précédent.

L'Office répond également aux demandes d'information des vendeurs, des fournisseurs et des prêteurs quant à leurs droits et à leurs responsabilités, de façon à diminuer le nombre de litiges sur lesquels l'Office aura à se pencher.

L'Office fait le lien avec de nombreux organismes qui s'intéressent à la situation des consommateurs. Des réunions ont lieu de façon régulière avec le Bureau d'éthique commerciale et avec le ministère fédéral de la Consommation et des Corporations, ainsi qu'avec l'Association des consommateurs du Canada, ce qui permet à l'Office d'être tenu à jour en ce qui concerne les changements qui se produisent sur le marché. Des renseignements sont communiqués aux consommateurs et aux organismes que cela intéresse.

Plaintes

Le nombre de plaintes reçues varie d'une année à l'autre. En 1988-1989, l'Office a reçu 2 720 plaintes, soit une augmentation d'environ 9 % par rapport à l'exercice précédent.

Encore une fois, la rénovation domiciliaire fut le principal secteur de plaintes. Toutefois, les plaintes dans ce domaine ont baissé de 14,5 %, soit une baisse de 25 % par rapport au point culminant atteint en 1983-1984.

Il y a eu une augmentation (52 %) des plaintes dans le secteur de l'automobile. Il y a eu également plus de plaintes au sujet des commandes par correspondance et des opérations financières. Par contre, il y a eu une diminution des plaintes concernant les appareils ménagers et les services personnels.

De nombreux litiges ont été réglés grâce aux dispositions concernant les permis, particulièrement en ce qui se rapporte aux cautionnements. Toutefois, de nombreuses plaintes n'étaient pas dans la catégorie des ventes directes et devaient donc être réglées par la médiation. Soixante-seize pour cent des plaintes sur lesquelles l'Office a enquêté ont été réglées de façon satisfaisante, les consommateurs ayant reçu, soit un montant en argent comptant en guise de règlement ou d'ajustement, soit l'information dont ils avaient besoin.

Médiation

La plupart des plaintes reçues par l'Office des consommateurs ne sont pas l'objet de dispositions législatives. Pour qu'une médiation ait lieu, elle doit donc être désirée par toutes les parties concernées. Voici quelques exemples :

L'Office est informé que deux ouvriers se sont liés d'amitié avec une dame assez âgée pendant qu'ils faisaient des travaux de rénovation à la maison de cette dernière. Ces deux individus ont réussi à obtenir 11 500 $ de cette personne en disant qu'ils travaillaient afin de pouvoir payer leurs études à l'université. Ils n'ont signé aucun contrat "d'emprunt" et il a été impossible à la police de les retrouver. L'Office a poursuivi son enquête et a fini par retrouver les deux ouvriers. Grâce à l'Office des consommateurs, l'emprunt est en voie de remboursement et des poursuites sont en cours.

Une carte de crédit d'une banque et un numéro d'identification personnel (NIP) ont été volés. Une personne autre que le titulaire s'est servie de la carte de crédit et du numéro d'identification personnel pour retirer frauduleusement de l'argent d'un guichet automatique bancaire. La somme en question était supérieure à 800 dollars. La banque concernée a soutenu que le consommateur a fait preuve de négligence en ce qui concerne sa carte de crédit et son numéro d'identification personnel et qu'il était responsable de la première tranche de 500 dollars sur le total de 800 dollars. Le consommateur a supposé que son cas était sans recours et il a acquitté cette somme. Cependant, il s'est plaint plus tard à l'Office des consommateurs et il a demandé quels étaient ses droits en cette affaire.

L'Office s'est mis en rapport avec la banque et a invoqué la Loi sur la protection du consommateur, selon laquelle le titulaire d'un compte en banque n'était responsable que de la première tranche de 50 dollars retirée par une personne non autorisée. Pour se justifier, la banque a déclaré que l'accord passé avec son client stipule que ce dernier doit payer le montant maximal qui est à sa charge en cas de négligence avec sa carte de crédit et son numéro d'identification personnel. Elle a également cité des articles de la Loi sur les banques ainsi que des jugements rendus par les tribunaux d'autres provinces. Par ailleurs, la banque a donné pour raison que ce litige ne concernait pas des emprunts mais des retraits bancaires.

L'Office des consommateurs est resté sur ses positions et a soutenu que la carte de crédit en question avait été utilisée pour emprunter de l'argent comme les débits portés sur l'état de compte mensuel de la carte de crédit du client pouvaient en témoigner. Cela revenait à dire que le plaignant était protégé en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. La banque a changé d'attitude et crédité le compte du client de la somme de 500 dollars augmentée des intérêts en retard. Elle a exempté également ce dernier de payer la somme de 50 dollars qui aurait pu être à sa charge.

Les licences

La Loi sur la protection du consommateur prévoit une période de quatre jours pendant lesquels un acheteur peut annuler l'achat de biens ou de services auprès d'un démarcheur. Selon la Loi, tous les marchands doivent déposer un cautionnement auprès de la Province. Lorsque cela devient nécessaire, ces cautionnements sont confisqués et servent à réparer les torts subis par les consommateurs. Ce fut le cas pour deux cautionnements de marchands au cours de 1988-1989. De plus, on remit un total de 11 760 $ à des consommateurs pour régler 12 demandes de compensation, à partir de 3 cautionnements confisqués au cours des exercices précédents.

Voici quelques exemples de plaintes mettant en cause des ventes directes et des réclamations liées aux cautionnements :

L'Office reçoit plusieurs plaintes de consommateurs qui ont conclu avec un marchand autorisé un contrat de fourniture et d'installation de lambris extérieurs et de plinthes. Les travaux précisés dans le contrat ne sont pas faits de façon satisfaisante. L'entrepreneur fait faillite et ne finit pas les réparations. En vertu de la Loi du Manitoba sur la protection des consommateurs, le directeur de l'Office demande ensuite la confiscation du cautionnement. À la fin de la période d'attente de deux ans, les quatre demandes de remboursement qui s'élèvent en tout à 5 000 $ sont réglées afin de permettre les réparations nécessaires.

L'Office des consommateurs s'occupe de quatre plaintes contre un marchand autorisé à réparer les maisons. Il ressort que les travaux effectués sont de mauvaise qualité. Par suite de refus de la compagnie de faire les réparations nécessaires, le directeur de l'Office demande la confiscation du cautionnement d'ordre pénal du marchand. Après la période d'attente de deux ans, quatre demandes de remboursement qui s'élèvent en tout à 3 800 $ sont réglées.

Dans certains cas prévus par la Loi, le directeur de l'Office peut annuler les licences de marchands, de démarcheurs ou d'agents de recouvrement. De telles actions sont des moyens de contrôle qui permettent efficacement de conserver l'intégrité du processus d'établissement des licences. De plus, lorsque le directeur estime qu'une infraction à la Loi a été faite ou que l'une des conditions relatives à une licence n'est pas observée, la Loi l'autorise à donner des avertissements d'annulation possible. Cinq avertissements de ce genre ont été donnés en 1988-1989.

Dans certains cas, la Loi permet également de rejeter les demandes de licences. Deux demandes de licences ont ainsi été rejetées en 1988-1989.

Poursuites

L'Office des consommateurs renvoie tous les cas d'infraction à la Loi sur la protection du consommateur au Procureur général. Il semble que le nombre d'infractions à cette Loi ait considérablement augmenté, mais ces infractions sont limitées aux activités commerciales de quelques personnes.

Au cours de l'exercice 1988-1989, 146 particuliers et compagnies ont été inculpés d'infraction à la Loi. Quarante-huit mises en accusation ont été reportées de l'exercice précédent et, au total, 194 jugements ont été rendus en 1988-1989. Vingt mises en accusation ont été jugées par les tribunaux et ont été résolues de la façon suivante :

Des particuliers et vendeurs variés font l'objet d'un total de 19 accusations pour infraction au paragraphe 75(1) de la Loi sur la protection du consommateur (démarchage sans licence).

Trois personnes plaident coupable à 14 infractions au même paragraphe. Les amendes se sont élevées en tout à 4 500 $ et le tribunal a ordonné que la somme totale de 825 $ soit remboursée. Les tribunaux ont jugé trois autres personnes accusées de cinq infractions au paragraphe 75(1). Ces personnes sont reconnues coupables et reçoivent des amendes de 2 475 $ en tout.

Une personne est inculpée d'infraction au paragrphe 75(2) de la Loi sur la protection du consommateur - démarchage sans licence. Cette personne plaide coupable et reçoit une amende de 75 $.

Comme par le passé, l'Office continue à collaborer étroitement avec les municipalités et avec d'autres ministères, tant au niveau fédéral que provincial. L'Office collabore également avec les divers organismes d'application de la loi et avec les divers bureaux de police qui existent dans la province. L'Office échange régulièrement des renseignements avec ces organismes sur les activités criminelles de certains demandeurs de licence et transmet à ces organismes les dossiers où il semble évident qu'il y a eu pratique frauduleuse ou trompeuse.

De nombreux dossiers ont été envoyés en 1988-1989 à ces divers organismes d'application de la loi et plusieurs individus ont été inculpés de fraude. D'autres cas concernant la publicité fausse ou trompeuse ont été transmis à Consommation et Corporations Canada.

Exposés

Un des principaux rôles de l'Office est l'éducation des consommateurs. Tous les deux ans depuis 1971, l'Office donne un exposé sur la protection des consommateurs à la plupart des écoles secondaires du Nord du Manitoba et des régions rurales de la province, en plus de visiter, sur demande, les écoles de la région de Winnipeg. De même, les groupes de consommateurs et les associations de gens d'affaires, ainsi que les clubs philanthropiques les plus importants, ont tous demandé un exposé des agents des services aux consommateurs. Enfin, ces agents ont participé à la formation des membres du personnel des credit unions, des caisses populaires et des marchands d'automobiles, ainsi qu'aux séances de formation des recrues des services de police de Winnipeg et de Brandon et de la G.R.C.

STATISTIQUES

Exposés	du 1er avril 1987 au 31 mars 1988		du 1er avril 1988 au 31 mars 1989	
	Nombre d'exposés	Nombre de personnes	Nombre d'exposés	Nombre de personnes
Écoles, collèges, universités				
- à Winnipeg	13	344	13	489
- hors de Winnipeg	79	4 940	48	4 341
Groupes de consommateurs	28	414	27	363
Groupe de gens d'affaires et groupes de fonctionnaires	35	158	17	275
Participation des médias (interviews)	71	-	91	-
Autres	-	-	-	-
Total	226	5 856	176	5 468

Résumé des activités de l'Office des consommateurs

	1987-1988	1988-1989
Cas reportés de l'exercice précédent	704	713
Plaintes reçues	2 509	2 720
Plaintes résolues	2 500	2 473
Plaintes non résolues	713	960
Plaintes à Winnipeg	1 783	1 910
Plaintes hors de Winnipeg	661	731
Plaintes hors de la province	65	79
Appels téléphoniques reçus	49 552	51 324
Appels interurbains sans frais	3 915	3 698
(inclus dans le total précédent)	1 992	2 098
Entretiens à nos bureaux	587	961
Mises en accusation		
Reportées de l'année précédente	12	48
Effectuées cette année	64	146
TOTAL	76	194
Réglées	28	20
En suspens et reportées à l'année suivante	48	174
TOTAL	76	194
Non réglées	3	17
Demandes de licences		
Agents de recouvrement	35	42
Marchands	348	350
Démarcheurs	2 512	2 691
Vendeurs d'appareils auditifs	23	28
Literie et meubles rembourrés	452	470
Conclusion des plaintes résolues		
Réglées de façon satisfaisante	1 004	1 024
Non réglées	38	12
Actions en justice recommandées	180	162
Poursuite de l'enquête non justifiée	10	10
Réglées (information transmise - aucun montant d'argent)	875	857
SOUS-TOTAL	2 107	2 065
Transférées	55	44
Versées au dossier, sans plus	338	364
TOTAL	2 500	2 473

Analyse des plaintes

(par ordre décroissant pour 1987-1988)

	1987-1988	1988-1989
Rénovation domiciliaire	578	494
Secteur de l'automobile	298	394
Commandes par correspondance	113	199
Ameublement	148	176
Abonnements	153	146
Matériel audio-visuel ménager	113	136
Appareils ménager	136	109
Finances	66	105
Pratiques de recouvrement	76	84
Biens personnels	98	82
Services personnels	93	78
Services professionnels	67	69
Quincaillerie	33	68
Photographie	50	41
Nettoyage à sec	41	40
Nettoyage de fournaise et de cheminée	29	39
Nourriture	28	38
Demandes d'information	25	34
Livrets de coupons et loteries	14	34
Agents de voyage	27	32
Logements résidentiels	33	31
Machines de sport	25	30
Locations	27	26
Article ménagers	10	25
Déménagement et entreposage	17	24
Cartes de crédit	20	23
Bijoux	20	20
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers	14	18
Matériel agricole	42	15
Services publics	11	13
Matériel récréatif (passe-temps)	9	11
Maisons mobiles	7	11
Divertissements	11	10
Systèmes d'alarmes	17	10
Transport	8	9
Oeuvres charitables	9	8
Sociétés de remorquage et stationnements	7	7
Hébergement	3	6
Restaurants	2	6
Remorques	9	5
Écoles	5	4
Instrument et leçons de musique	0	3
Carburant moteur	1	2
Lubrifiants	5	2
Croissance personnelle	6	1
Secteur immobilier	2	1
Outils électriques	1	1
Huile de chauffage	2	0
TOTAL	2 509	2 720

CORPORATIONS

Direction des corporations

La Direction des corporations veille à l'application des lois suivantes :

- la Loi sur les corporations;
- la Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux;
- la Loi sur les sociétés en nom collectif;
- la Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses;
- et d'autres lois touchant la constitution des corporations.

En vertu de ces lois, le grand public et les juristes peuvent déposer auprès de la Direction des documents concernant :

- la constitution des corporations du Manitoba;
- l'enregistrement des corporations constituées à l'extérieur du Manitoba;
- l'enregistrement des corporations qui ne sont constituées en sociétés;
- l'enregistrement des corporations de fiducie et des corporations de prêt.

La tâche principale de la Direction des corporations est de tenir à jour un répertoire central de renseignements sur les corporations et entreprises (notamment les noms et adresses des personnes responsables).

En vertu de la Loi sur les biens-fonds d'une communauté religieuse, les membres d'un groupe confessionnel peuvent faire une demande de constitution à la seule fin d'être propriétaires d'un bien foncier. Le Bureau des titres fonciers émet un titre aux fiduciaires de l'organisation plutôt qu'à chacun des membres, ce qui évite d'avoir à changer le titre lorsqu'un des fiduciaires cède son poste.

La Direction des corporations utilise un système informatisé de recherche des noms commerciaux. Ce système, appelé NUANS ("Système informatisé pour la recherche de dénominations sociales et de marques de commerce") appartient à Consommation et Corporations Canada. Il a une banque de noms étendue à tout le Canada et permet d'avoir un résultat en 24 heures.

Pendant l'exercice 1988-1989, la Direction s'est occupée de 231 807 demandes de services provenant du public et concernant notamment le dépôt de documents, des demandes faites au téléphone et des recherches sur place dans les dossiers. À la fin de l'exercice, il y avait 71 560 dossiers actifs sur les corporations et les noms commerciaux, soit une augmentation par rapport à l'année précédente (69 493 dossiers).

Pendant l'exercice écoulé, le public a pu avoir accès aux renseignements de la Direction des corporations en utilisant des terminaux informatiques de l'extérieur. Le personnel a fait de nombreux exposés aux membres des études d'avocats et au public afin d'expliquer les nouveaux services mis à leur disposition. On espère que ce nouveau système conviendra au public et qu'il permettra ainsi de réduire le nombre de demandes de renseignements adressées directement à la Direction.

Afin que les membres des études puissent avoir accès aux bases de données du gouvernement, La Société du Barreau du Manitoba a constitulé la Legal Data Resources (Manitoba) Corporation. Le Directeur par intérim de la Direction des corporations est l'un des membres de ladite Corporation.

Le personnel de la Direction se met à la disposition du public pour faire des exposés destinés aux groupes qui désirent en connaître plus sur nos activités. Il s'est adressé à des groupes variés et notamment à des étudiants du Collège communautaire Red River, de la faculté de droit de l'Université du Manitoba ainsi qu'à des membres du YMCA et du YWCA.

Sociétés de fiducie et de prêts

La Direction des corporations est chargée de la réglementation des sociétés de fiducie et de prêts qui font des affaires dans la province. Ainsi, les compagnies du Manitoba constituées en sociétés doivent se soumettre à l'inspection annuelle du Bureau du Surintendant des institutions financières (Canada). Le Manitoba est principalement responsable des sociétés constituées dans la province et il fournit des renseignements aux autres provinces où des sociétés manitobaines sont enregistrées. C'est la Direction qui examine les demandes des sociétés non manitobaines désirant faire des affaires dans la province et qui décide des suites à donner. À l'heure actuelle, il y a 3 sociétés de fiducie constituées dans la province et 66 sociétés non manitobaines sont enregistrées pour faire des affaires au Manitoba. La Caisse fiduciaire commune établie par plusieurs sociétés de fiducie est contrôlée conjointement avec le curateur public.

La Direction répond aux demandes qui lui sont adressées par le public au sujet de la Société d'assurance-dépôts du Canada, notamment en ce qui concerne les couvertures d'assurance de certaines sociétés. Elle enquête également sur les plaintes touchant les pratiques des sociétés de fiducie et de prêts enregistrées dans la province. De nombreuses plaintes reçues par la Direction proviennent d'une (de) mauvaise(s) communication(s) entre les établissements financiers et les clients.

De nouvelles mesures et de nouveaux procédés sont utilisés actuellement par la Direction dans le domaine de la fiducie et des prêts. En 1988, la Direction a participé avec les services du surintendant des institutions financières à l'inspection des sociétés de fiducie constituées au Manitoba. De plus, elle assiste régulièrement aux réunions organisées par le bureau manitobain de l'Association des compagnies de fiducie du Canada, ce qui permet d'améliorer les relations dans ce secteur.

Le Manitoba a participé activement, avec les autres provinces de l'Ouest, à la création d'une tribune qui s'est donnée pour tâche d'harmoniser la législation et les règlements sur les établissements financiers et qui a permis à ces provinces de conclure une entente sur le partage de l'information. Les discussions entreprises pour harmoniser la législation se font maintenant à l'échelle nationale. Elles seront utiles à la refonte de la législation manitobaine sur la fiducie et sur les prêts qui est en cours et qui aboutira à une nouvelle loi à un moment qui dépendra des ressources en personnel.

Statistiques comparées

	1987-1988	1988-1989
Paiement de services généraux	2 446,1 $	2 392,8 $
Nouvelles constitutions	3 248	2 450
Nouveaux enregistrements de corporations non manitobaines	739	554
Nouveaux enregistrements de noms commerciaux	7 547	6 965
Recherches personnelles, à nos guichets, de dossiers de corporations et de sociétés commerciales	39 441	39 754
Réservations de noms commerciaux	16 411	15 983
Renouvellements annuels traités	35 074	36 333
Demandes d'informations au téléphone	58 485	54 433
Clients aux guichets	40 326	37 427

DIRECTION DES ASSURANCES

La Direction des assurances veille à l'application des lois suivantes :

- la Loi sur les assurances
- la Loi sur l'assurance maritime
- la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance, et
- la Loi sur la prévention des incendies (règlements se rapportant à la perception fiscale)

Le mandat de la Direction des assurances est de protéger les consommateurs tout en facilitant les opérations commerciales au Manitoba dans le domaine de l'assurance, au moyen de l'exercice des fonctions suivantes :

- répondre aux demandes d'information générale sur l'assurance;
- accorder aux compagnies d'assurance les licences nécessaires aux opérations commerciales dans le domaine de l'assurance;
- vérifier la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- établir les critères d'obtention de licences des agents, des courtiers et des experts en sinistres;
- déterminer les montants des dépôts des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- organiser la médiation des litiges entre les consommateurs, les agents, les experts en sinistres et les compagnies d'assurance;
- préparer le Rapport annuel, en conformité avec la Loi sur les assurances;
- percevoir la taxe sur les primes, en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance; et
- percevoir la taxe en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies.

Médiation des litiges

La médiation des litiges est une des fonctions importantes de la Direction des assurances. En voici quelques exemples :

Assurance-vie

Une assurée annule son assurance-vie et demande qu'on lui envoie un chèque correspondant à la valeur de rachat de sa police d'assurance. Pendant qu'elle attend son chèque, elle reçoit un avis de la compagnie d'assurances annonçant que la participation annuelle aux bénéfices sera réglée dans un délai de trois semaines. Elle suppose que la participation aux bénéfices fera partie de la somme qui lui est due. Mais lorsqu'elle reçoit son chèque, elle s'aperçoit qu'il n'en est pas ainsi. Elle se met en rapport avec la compagnie d'assurance qui l'informe qu'elle n'a pas droit à la participation aux bénéfices vu qu'elle a annulé sa police avant la date anniversaire.

La Direction des assurances intervient auprès de la compagnie d'assurances qui règle l'assurée.

Assurance pour les propriétaires

Une maison a été endommagée par suite de la rupture d'une conduite d'eau. La compagnie d'assurances refuse d'accepter la demande d'indemnisation qui lui est présentée parce que le nom du souscripteur n'est pas celui de l'assuré indiqué dans la police. La personne qui a fait la demande d'indemnisation avait co-signé avec son mari un prêt pour l'achat d'effets mobiliers. On avait alors conseillé aux époux d'assurer le contenu de leur maison. Le représentant d'assurances avait omis d'indiquer le nom du conjoint sur la police d'assurance. Le couple s'était séparé par la suite et l'épouse avait conservé la propriété.

Pour aider le propriétaire des biens, la Direction des assurances a fait un exposé détaillé des faits à la compagnie d'assurances qui a consenti à régler la demande d'indemnisation.

Assurances des biens

Le propriétaire d'une petite entreprise fait assurer son stock et son matériel au moyen d'une police d'assurance collective. Il verse régulièrement les primes au titulaire de cette police collective. Un incendie survient et cause de gros dégâts aux biens assurés. La compagnie d'assurances refuse d'accepter la demande d'indemnisation qui lui est présentée par le propriétaire de l'entreprise vu que la police d'assurance a été annulée pour défaut de paiement des primes.

La Direction des assurances fait enquête et établit que le titulaire de la police d'assurance collective a omis de payer les primes d'assurance à la compagnie d'assurances causant ainsi l'annulation de la police. La Direction des assurances explique ces circonstances à la compagnie d'assurances qui règle la demande d'indemnisation en entier.

Vérification de la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba

La Direction des assurances a examiné la situation de chaque compagnie d'assurances constituée au Manitoba et a vérifié le renouvellement annuel de chacune pour 1988.

La liquidation d'un assureur insolvable du Manitoba s'est poursuivie tout au long de 1988-1989. Il semble que la liquidation de l'actif continuera d'être retardée par les procédures judiciaires qui ont été entamées.

À la suite de négociations en profondeur qui ont eu lieu entre le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance et le secteur I.A.R.D., un nouveau régime a été mis sur pied pour protéger les titulaires de polices. Le régime élaboré, qui comprend une franchise de 500 $, garantit les demandes d'indemnité des assurés jusqu'à concurrence de 200 000 $ en cas d'insolvabilité d'une compagnie d'assurances. On estime que ce régime

constitue une étape importante pour protéger les titulaires de polices, notamment les propriétaires de maisons et les chefs de petites entreprises, lorsqu'une compagnie I.A.R.D. devient insolvable.

Des négociations en profondeur ont eu lieu également en 1988-1989 afin de mettre sur pied un régime similaire dans le domaine de l'assurance-vie, de l'assurance-accidents et de l'assurance-maladie. De grands progrès ont été réalisés, mais les négociations continuent. Les divers organismes concernés espèrent que le régime sera créé au cours de l'exercice 1989-1990.

STATISTIQUES DE LA DIRECTION DES ASSURANCES

	1987–1988	1988–1989
Octroi de licences à des compagnies d'assurance		
Charte fédérale	287	287
Charte provinciale	20	23
Total	307	310
Octroi de licences à des agents, des experts en sinistres et des courtiers d'assurance		
Agents d'assurance-vie	1 941	2 026
Agents d'assurance I.A.R.D.	1 314	1 333
Agents d'assurance-accidents corporels et d'assurance-maladie	569	696
Agents d'assurance contre la grêle	467	427
Agents d'assurance-automobile	30	26
Agents d'assurance-accidents et d'assurance-bagages	101	98
Divers	2	2
Total	4 424	4 608
Experts en sinistres		
Experts	68	76
Experts-adjoints	5	10
Experts - assurance contre la grêle	24	21
Total	97	107
Courtiers spéciaux	8	6
Examens pour l'obtention de la licence d'agent d'assurance		
Assurance-vie		
Nombre d'examens	669	553
Examens réussis	489	383
Échecs	180	170
Assurance I.A.R.D.		
Nombre d'examens	162	128
Examens réussis	111	82
Échecs	51	46

	1987–1988	1988–1989
Assurance-accidents corporels et assurance-maladie		
Nombre d'examens	309	234
Examens réussis	252	195
Échecs	57	39
Nombre total d'examens pour l'exercice	829	1 140
Paiements de services en conformité avec la Loi sur les assurances	466 629 $	567 189 $
Perception fiscale en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance	21 645 425 $	23 189 246 $
Perception fiscale en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies	4 125 889 $	2 917 454 $
Permis d'agent d'assurance refusés ou annulés	4	2
Demandes d'information au téléphone	12 211	14 272
Plaintes – Nombre de dossiers traités	402	401
Relations avec les consommateurs et avec le milieu de l'assurance		
• Relations publiques – Nombre de manifestations	21	23
• Inspections pour une médiation	2	6
• Entrevues accordées à la presse	12	14
• Émission de radio – Échange téléphonique avec les auditeurs	1	0

ANALYSE DES PLAINTES - Totaux : 402 en 1987-1988, 401 en 1988-1989

1. Assurance-vie

Demandes de règlement	6	4
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	3	2
Paiement des primes	18	18
Remplacements	62	60
Méthodes de demande de règlement	2	3
Méthodes de vente	52	40
Publicité et opérations de développement des ventes	1	11
Rabais	0	0
Abus d'influence	1	3
Divers	31	37
Total	148	176

	1987-1988	1988-1989
2. Assurance-accidents corporels et assurance-maladie		
Demandes de règlement	42	42
Paiement des primes	9	7
Remplacements	0	0
Méthodes de demande de règlement	2	7
Méthodes de vente	11	10
Publicité et opérations de développement des ventes	2	0
Divers	5	6
Total	71	72
3. Rentes - R.E.E.R.		
Paiement des primes	3	1
Remplacements	0	1
Méthodes de vente	6	2
Publicité et opérations de développement des ventes	0	0
Divers	4	1
Total	13	5
4. Assurance individuelle - Locataires et propriétaires		
Demandes de règlement	57	49
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	12	9
Paiement des primes	8	5
Méthodes de demande de règlement	14	9
Méthodes de vente	8	9
Publicité et opérations de développement des ventes	1	3
Divers	8	9
Total	108	93
5. Assurance commerciale		
Demandes de règlement	3	11
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	1	1
Paiement des primes	5	5
Méthodes de demande de règlement	1	0
Méthodes de vente	4	1
Publicité et opérations de développement des ventes	0	1
Divers	2	3
Total	16	22

	1987–1988	1988–1989
6. Assurance contre la grêle		
Demandes de règlement	0	3
Paiement des primes	0	0
Rabais	0	0
Méthodes de demande de règlement	1	0
Méthodes de vente	0	0
Total	1	3
7. Assurance-voyage		
Demandes de règlement	2	4
Méthodes de demande de règlement	0	1
Publicité et opérations de développement des ventes	2	0
Abus d'influence	1	0
Divers	0	1
Total	5	6
8. Assurance agricole générale		
Demandes de règlement	0	0
Paiement des primes	0	0
Publicité	1	0
Total	1	0
9. Assurances diverses : bétail, bagages, garanties, assurance-automobile supplémentaire, etc.		
Demandes de règlement	6	7
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	0	1
Paiement des primes	2	6
Remplacements	0	0
Méthodes de demande de règlement	0	1
Méthodes de vente	3	0
Publicité et opérations de développement des ventes	0	0
Abus d'influence	0	0
Total	11	22

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Dans le but de protéger les intérêts de la population et de favoriser l'accumulation légitime de capitaux tout en maintenant le niveau d'intégrité et les normes requises dans les secteurs des valeurs mobilières, de l'immobilier et des prêts hypothécaires, la Commission des valeurs mobilières du Manitoba exerce les activités suivantes :

- délivre des licences aux courtiers et aux agents en valeurs mobilières, aux souscripteurs et aux conseillers en placement;
- impose la divulgation obligatoire d'informations simples, exactes et complètes, lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- veille à ce que la population soit traitée de manière juste et équitable lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- fournit un plan global de réglementation afin que les actionnaires et la population aient à leur disposition un ensemble complet d'informations, financières et autres;
- délivre les licences et réglemente les activités des vendeurs et des agents et courtiers dans le secteur de l'immobilier et des prêts hypothécaires;
- enquête sur toute infraction présumée à quatre lois; et
- surveille les activités d'auto-réglementation de la Bourse des denrées de Winnipeg.

Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 1989, la Commission a tenu 49 réunions régulières et traité de 736 questions du domaine des valeurs mobilières et de 358 du domaine de l'immobilier, en plus de rendre 345 ordonnances officielles dont des décisions se rapportant à des enquêtes, à la cessation des opérations boursières, à la suspension de l'enregistrement et à des exemptions conditionnelles.

Nombre de dépôts de documents

	1987–1988	1988–1989
Prospectus	526	394
Modifications aux prospectus	67	109
Placements privés	196	196
Émission de droits	57	50
Exemptions conditionnelles	200	169
Exemptions restreintes	58	46

Au 31 mars 1989, il y avait 165 émetteurs de titres prioritaires qui étaient qualifiés pour utiliser le système d'émission rapide de prospectus inauguré en janvier 1983.

Il y a eu 266 modifications, ainsi que 70 transferts.

Au 31 mars 1989, il y avait 3 833 inscriptions officielles en vertu de la Loi sur les courtiers en immeuble.

Les facteurs suivants ont causé une diminution de 10 dans le nombre de nouveaux vendeurs au Manitoba par rapport à l'exercice précédent : il y a eu 667 nouvelles inscriptions et 1 805 renouvellements; environ 280 vendeurs ont quitté ce secteur d'activités, ou sont devenus soit courtiers soit agents autorisés. De plus, il y a eu 580 transferts de vendeurs d'une entreprise à l'autre pendant l'année.

Les facteurs suivants ont augmenté de 59 dans le nombre de courtiers au Manitoba : il y a eu 60 nouvelles inscriptions et 579 renouvellements; on a soit annulé soit laissé devenir périmées environ 20 inscriptions pour diverses raisons dont des raisons économiques et des réorganisations commerciales.

La "Manitoba Real Estate Association" ("Association manitobaine de l'immeuble") et la Commission s'unissent pour offrir aux courtiers et aux vendeurs des cours de préparation et des examens avant l'obtention de la licence. Au 31 mars 1989, les chiffres indiquaient une augmentation de 7½ % du nombre de candidats inscrits à ces cours par rapport à l'exercice précédent.

Nombre d'inscriptions effectués

	1987–1988	1988–1989
Secteur des valeurs mobilières		
Vendeurs	737	712
Courtiers et agents de placements	76	75
Vendeurs d'intérêts miniers	62	56
Courtiers d'intérêts miniers	40	29
Émetteurs de titres	7	4
Conseillers en matière de titres	1	1
Sous-total	923	877
Secteur de l'immobilier		
Courtiers	639	648
Représentants officiels	993	1 006
Vendeurs	2 189	2 179
Sous-total	3 821	3 833
Secteur des prêts hypothécaires		
Vendeurs	2	2
Agents autorisés	21	25
Agents	9	10
Sous-total	32	37
Total	4 776	4 747

Régie des services publics

La Régie des services publics, organisme quasi-judiciaire et autonome, relève de l'Assemblée législative du Manitoba.

La Régie a la responsabilité de la réglementation des services publics ainsi qu'ils sont définis par la Loi sur la Régie des services publics, de la manière et dans les domaines de juridiction prescrits par la Loi. Les services publics comprennent :

- Greater Winnipeg Gas Company - distribution de gaz naturel
- ICG Utilities (Manitoba) Ltd. - distribution de gaz naturel
- Stittco Utilities (Man.) Ltd. - distribution de gaz naturel
- Société de téléphone du Manitoba
- Hydro-Manitoba
- Eau et égouts - exception faite de la Ville de Winnipeg
- Transports en commun - exception faite de la Régie des transports de la Ville de Winnipeg

Voici d'autres lois qui gouvernent les responsabilités de réglementation et d'adjudication de la Régie :

- La Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg
- La Loi sur les gazoducs
- La Loi sur le stockage et la répartition du gaz
- La Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba (appels)
- La Loi sur la protection des voies publiques (appels)
- La Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci.

Au cours de l'exercice allant du 1er avril 1988 au 31 mars 1989, la Régie a tenu 46 réunions, 42 audiences publiques et 2 conférences préliminaires. Cent soixante-neuf ordonnances officielles ont été rendues et portaient sur les éléments suivants :

Loi sur la Régie des services publics	9
Service d'eau et d'égoût	93
Service de gaz	17
Société de téléphone du Manitoba	43
Loi sur la protection des voies publiques	3
Transport en commun	1
Loi sur l'Hydro-Manitoba	2
Société d'assurances publique du Manitoba	1

Pour ce qui est de la Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres, 20 entrepreneurs de pompes funèbres ont reçu un permis de vente au cours de cet exercice. De plus, il y a eu 23 demandes d'acceptation de changements aux tarifs arrangés au préalable pour les cercueils et les services. Au cours de cet exercice, la Régie a poursuivi sa surveillance et son examen des rapports annuels des titulaires de permis et de leurs fiduciaires en matière de vente d'arrangements préalables et de fiducie des fonds engagés.

En ce qui concerne la Loi sur les cimetières, la Régie a renouvelé au cours de cet exercice les permis d'exploitation de 9 cimetières, de 5 columbariums, de 1 mausolée, et de 9 crématoire. De plus, 37 permis ont été délivrés à des mandataires de propriétaires de cimetières. Enfin, la Régie a autorisé 11 demandes de révision des tarifs pour des emplacements, du matériel et des services, ainsi que 8 transferts de permis à des mandataires.

La Régie a rendu 4 ordonnances dans le cadre des directives la gouvernant en matière d'attribution des frais aux parties concernées, en conformité avec l'article 56 de la Loi sur la Régie des services publics.

Division des communications

La Division des communications a la responsabilité de promouvoir et de développer les connaissances et les compétences des consommateurs aussi bien que des commerçants qui font des affaires sur le marché du Manitoba.

Les fonctions de la Division des communications sont les suivantes :

- informer les Manitobains et mettre à leur disposition des ressources éducatives qui leur donneront la compétence voulue sur le marché changeant et complexe du Manitoba;
- produire des documents d'éducation et d'information du public destinés à éclaircir et à résoudre les problèmes changeants qui existent sur le marché;
- augmenter le nombre et la portée des programmes d'éducation et d'action communautaire destinés aux groupes à besoins spéciaux (ex. : personnes âgées, de nouveaux Canadiens et jeunes);
- diriger un programme d'action communautaire du ministère et de la division animé par des bénévoles;
- coordonner les campagnes de publicité telles que des annonces à la radio, des annonces dans la presse écrite.

En 1988-1989, la Division des communications a participé aux activités de l'équipe de travail fédérale-provinciale-territoriale chargée de la conception et de la mise en oeuvre d'un cours à l'intention des élèves des écoles secondaires. Ce cours a pour titre : "Préparation à la vie : connaissances nécessaires en économie".

La Division des communications s'est associée à Consommation et Corporations Canada, à l'Association des consommateurs du Canada et au Bureau d'éthique commerciale pour organiser le Prix manitobain du Consommateur de 1988. Madame Hedi Lewis, la lauréat, est une personnalité de la station de radio CJOB à Winnipeg.

Pour la première fois, des initiatives ont été prises pour développer les activités qui se rapportent à ce Prix, lequel est décerné au cours de la Semaine du consommateur qui a lieu au mois d'octobre de chaque année. Pendant cette semaine-là, la Division des communications a distribué une trousse de dessins humoristiques conçue pour que les enseignants en économie domestique et en formation commerciale puissent s'en servir dans la salle de classe. Les dessins traitent avec humour de certains problèmes que les consommateurs doivent affronter de nos jours. Cet instrument pédagogique est composé de questions et réponses à l'usage des salles de classe.

La Division des communications a dirigé également un concours de rédaction publicitaire pour les élèves des écoles secondaires du Manitoba. On a demandé aux élèves manitobains de 11e et de 12e de mettre à contribution leur énergie créatrice et leurs talents de rédacteur pour composer une annonce télévisée originale et dynamique destinée à des consommateurs adolescents. Le thème choisi était celui de la Semaine du consommateur : "Consumer Awareness: It's Your Choice". Cinq élèves de l'école Daniel McIntyre, de Winnipeg, ont gagné le concours. Cette annonce publicitaire de 30 secondes a été réalisée et diffusée en décembre 1988 sur l'antenne de CHMI (Manitoba Television Network).

Un atelier sur la défense des consommateurs a été parrainé par Communications Canada, Consommation et Corporations Canada et par l'Association des consommateurs du Canada. Il s'est tenu au Palais législatif du Manitoba. Des représentants de l'A.C.C. et d'organismes provinciaux et fédéraux se sont rencontrés afin de discuter de leurs rôles sur le marché et des tendances actuelles des consommateurs.

Le programme d'action communautaire, animé par des bénévoles et dirigée par le ministère, a contribué à élargir les services d'information offerts aux résidents de Winnipeg. C'est ainsi que vingt-et-un conférenciers bénévoles ont été spécialement formés pour connaître les divers moyens de préparer et de faire des exposés à l'intention de groupes cibles de Winnipeg. Des exposés ont donc été présentés à 600 Manitobains appartenant à des organisations et groupes variés, entre autres :

- Winnipeg Human Resources Opportunity Centre
- Selkirk Avenue Senior Centre
- YES Canada
- Programme Accès de l'Université du Manitoba
- Centre de linguistique appliquée

Des bénévoles ont participé à une exposition destinée à promouvoir les services du ministère, à l'occasion de trois conférences dans le milieu de l'éducation qui ont eu lieu à Winnipeg. Il s'agissait de la "Manitoba Business Education Teacher Conference", de la "Home Economics Teachers Conference" et de la "Small Schools Conference".

Des bénévoles ont participé également à un certain nombre de causeries télévisées afin de promouvoir le programme d'action communautaire animé par des bénévoles et que dirige le ministère.

Un communiqué radiophonique d'intérêt public, de 30 secondes, a été rédigé et réalisé par un bénévole. Cette annnonce a pour but de promouvoir auprès des élèves des écoles secondaires le programme d'action communautaire animé par des bénévoles.

Des bénévoles se sont chargés également de rédiger un certain nombre d'articles pour "Class Act", journal des écoles secondaires du Manitoba.

En décembre 1988, on a récompensé deux bénévoles, Mesdames Melba Crookshanks et Lillian Barron, qui ont fait de l'excellent travail dans le cadre du programme. Au cours d'une cérémonie qui a eu lieu pour honorer les bénévoles du ministère, des certificats ont été remis à ces personnes en reconnaissance de l'excellent travail qu'elles ont fait pendant deux ans.

Des stations de radio rurales ont permis de promouvoir les services donnés par le ministère et de renseigner le public sur les problèmes qui se posent aux consommateurs manitobains. Au cours de l'exercice financier, la Division des communications a invité les stations de radio rurales à interviewer des agents des services aux consommateurs sur de nombreux sujets. Nos agents ont pu ainsi discuter de contrats de rénovation domiciliaire, de ventes directes, de commandes par correspondance, etc.

La Division des communications dispose également d'autres moyens d'information peu onéreux tels que l'article bi-mensuel "Consommateur averti" qui paraît dans la presse, des messages de télévision par câble destinés aux régions rurales, des vignettes radiophoniques de 90 secondes destinées aux stations de radio du Nord et les bulletins d'information "Consommateur averti".

La Division des communications a continué à distribuer des trousses d'information aux Manitobains partout dans la province. Le public est mieux informé grâce à l'envoi de documentation et aux services offerts par divers réseaux bénévoles. Au cours de l'exercice, divers envois massifs de courrier ont eu lieu. Des renseignements destinés aux consommateurs ont été envoyés à des bibliothèques, à des écoles, à des organismes et à des groupes sociaux répartis dans toute la province. Enfin, les conférenciers bénévoles et les agents des services aux consommateurs ont également distribué des dépliants. Du 1er avril 1988 au 31 mars 1989, la Direction des communications a ainsi remis 47 534 exemplaires de divers dépliants ministériels.

Division de la recherche et de la planification

Le rôle de la Division de la recherche et de la planification est de fournir au Ministère des services de soutien de nature économique et statistique, en plus de procéder à des recherches. Ces services sont fournis par divers moyens allant de la recherche très structurée à la simple conversation. Voici quelques-unes des activités de la Division :

- procéder à des enquêtes sur des questions commerciales et évaluer les différentes solutions proposées;
- proposer des dispositions législatives et d'autres mesures concrètes au Cabinet;
- évaluer le besoin de présenter de nouvelles mesures législatives ou de modifier celles qui existent déjà;
- évaluer la législation et les programmes d'autres gouvernements en matière de consommation et juger de la pertinence de créer une législation et des programmes semblables au Manitoba;
- analyser les marchés et les autres aspects de développement coopératif;
- faire le lien avec les groupes de protection des consommateurs, les représentants du milieu des affaires et ceux du Gouvernement.

Au cours de l'exercice 1988-1989, la Direction de la recherche et de la planification a participé aux travaux d'un comité interministériel chargé d'examiner la nécessité d'une législation et de certaines mesures en ce qui concerne le radon. De plus, la Direction a évalué pour les dirigeants du ministère un projet de législation relatif aux pratiques commerciales, aux services payés d'avance et à la divulgation du prix des automobiles neuves.

Pendant l'année, la Direction de la recherche et de la planification s'est chargée d'une analyse de marché et a contribué au développement d'un projet coopératif visant l'accès des régions rurales et des localités éloignées à un service de télévision. Pour réaliser ce projet, on se sert d'une technologie nouvelle dont le coût est bien inférieur à celui de la technologie courante.

Tout au cours de l'exercice, la Direction a examiné différents dossiers à la demande des dirigeants du ministère. Certains de ces dossiers concernaient : les prix des denrées, les frais de gestion des établissements financiers, les méthodes de compensation de chèques, les listes de prix d'automobiles et de produits variés, la protection des consommateurs en voyage, un projet de modification de la Loi sur la concurrence, et une entente sur les pratiques de commercialisation conclue entre les agences immobilières et Consommation et Corporations Canada.

La Direction a fourni également aux dirigeants du ministère des renseignements variés sur l'industrie du pétrole, à savoir : les prix de l'essence dans diverses régions du Manitoba et dans d'autres provinces, les prix du pétrole brut, et les prix de gros dans le Dakota du Nord. De plus, la Direction de la recherche et de la planification a participé à l'analyse de certains aspects opérationnels du Programme des coopératives de postes d'essence.

Division des services administratifs

La Division des services administratifs veille à l'application de la Loi sur la preuve au Manitoba (Parties II et III), laquelle se rapporte à la nomination des commissaires à l'assermentation et des notaires publics.

Le rôle de la Division est d'établir des services de soutien afin de permettre la meilleure utilisation possible des ressources humaines, physiques et financières du Ministère dans les domaines suivants : direction et administration, services financiers et gestion des ressources humaines. Ces services sont également fournis à l'Assemblée législative. Afin de remplir ce rôle de soutien, la Division exerce les fonctions suivantes :

- examiner l'organigramme ministériel et, s'il y a lieu, recommander les changements appropriés, de façon à ce que les liens d'autorité soient établis selon les tâches et la responsabilité fonctionnelle de chaque direction;
- examiner le fonctionnement administratif et le système de prestation de services, propres à chaque direction, et recommander des changements, s'il y a lieu;
- élaborer pour l'ensemble du Ministère, dans le domaine financier, une politique, des méthodes et des systèmes, et les mettre en oeuvre;
- allouer aux divers programmes les ressources prévues au budget, tant financières que humaines et physiques;
- voir à ce que les fonds soient reçus, dépensés et contrôlés de façon adéquate.

La Division des services administratifs comprend la Direction de l'administration générale, la Direction des services financiers, la Direction des systèmes et la Direction des services du personnel. Leurs activités sont résumées dans le tableau ci-dessous :

Activité

*en milliers de dollars

	au 31 mars 1988	au 31 mars 1989
Recettes	26 667,2 $	29 889,3 $
Dépenses	12 956,2 $	20 651,6 $ *
Nombre d'employés	374	312
Nombre de recrues	203	106
Pièces justificatives traitées	3 674	3 633
Bordereaux de transfert interne	982	1 467
Loi sur la preuve au Manitoba		
Nouvelles nominations	1 876	1 817
Nominations renouvelées	4 114	4 305
Nominations certifiées	578	547

* y compris le coût des élections d'avril 1988

Comparaison entre les prévisions budgétaires et les dépenses réelles de l'exercice terminé le 31 mars 1989

(Prévisions budgétaires et dépenses réelles en milliers de dollars)

Programme	Prévisions budgétaires	Dépenses réelles	Écart	Note explicative
Haute direction	145,2	193,5	48,3	(1)
Communications	126,6	124,9	(1,7)	
Services administratifs	418,3	382,6	(35,7)	(2)
Office des consommateurs	782,7	768,4	(14,3)	
Subventions	66,5	66,5	-	
Direction des corporations	1 263,3	1 278,9	15,6	
Direction des assurances	432,7	395,5	(37,2)	(3)
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	1 101,8	1 075,8	(26,0)	
Régie des services publics	978,4	1 408,0	429,6	(4)
Développement coopératif	1 311,4	1 364,4	53,0	
Coopératives, credit unions et caisses populaires	540,9	509,9	(31,0)	

Notes explicatives (écarts de plus de 5 %)

1. Le dépassement de crédit provient du fait que des recherches équivalant à 1,005 année-personne ont été facturées à la haute direction au lieu de l'être au Développement coopératif, comme prévu dans le budget.

2. La sous-utilisation de crédit a été causée par la délégation de personnel à Élections Manitoba.

3. Le dépassement de crédit a été causé par le transfert de fonds à la Commission d'appel des permis d'agent d'assurance, qui a commencé ses activités l'année suivante.

4. Le dépassement de crédit a été causé par la révision des tarifs appliqués pendant l'année par la Société d'assurance publique du Manitoba et par Hydro-Manitoba.